



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERIA**  
**FACULTAD DE TECNOLOGIA DE LA INDUSTRIA**  
**INGENIERIA INDUSTRIAL**

**TITULO**

Propuesta de Manual de Funciones y Procedimientos para la Empresa  
Transporte JJ Reyes S.A.

**AUTOR**

Br. Iván Agustín Acevedo Alemán.  
Br. Katherine del Carmen Guevara Vargas.

**TUTOR**

Ing. Pietro Marcel Silvestri Jirón

Managua, 24 Agosto del 2018.



## **RESUMEN EJECUTIVO**

La presente monografía consiste en el planteamiento de la propuesta de un Manual de Funciones y Procedimientos para la Empresa Transporte JJ Reyes S.A.

Esta propuesta de manual pretende realizar un diagnóstico de la situación actual de la organización, referente a la administración de los procesos, con este diagnóstico se determina los procesos necesarios para brindar el funcionamiento de la empresa, de tal forma que estos se documenten con sus fichas, procedimientos y diagramas de flujos.

Esta monografía se desarrolla a lo largo de cuatro capítulos. El primer capítulo trata de los aspectos generales, en este se plantea la introducción, los antecedentes, justificación, objetivos y marco teórico.

En el capítulo 2 se aborda primero la descripción de la organización, reseña histórica, valores, infraestructura y estructura organizacional, en la cual se realizó una encuesta y posteriormente se muestra el análisis de los resultados de esta, de igual manera se establece la propuesta de la estructura del organigrama.

Continuamos con la presentación del manual de funciones y procedimientos que se describe en el capítulo 3, tras esto se ha realizado la identificación y caracterización de los procesos para ser codificados, esto se logró a través de la entrevista y observación directa y son presentados en los formatos donde se describen cada uno, este capítulo finaliza con la presentación de los procesos de los puestos de trabajos involucrados.

Por último, en el capítulo 4 se describen las conclusiones y se plantean las recomendaciones, con el fin de brindar a la Empresa Transportes JJ Reyes S.A. una herramienta que sirva de capacitación y mejora continua.



## ÍNDICE.

<b>1. CAPÍTULO: ASPECTOS GENERALES.....</b>	<b>1</b>
1.1. INTRODUCCIÓN.....	2
1.2. ANTECEDENTES. ....	4
1.3. JUSTIFICACIÓN. ....	6
1.4. OBJETIVOS.....	7
1.4.1. OBJETIVO GENERAL. ....	7
1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	7
1.5. MARCO TEÓRICO.....	8
1.5.1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL. ....	8
1.5.1.1. ESTRUCTURA FORMAL. ....	8
1.5.1.2. ESTRUCTURA INFORMAL. ....	9
1.5.1.3. TIPOS DE ORGANIGRAMAS.....	10
1.5.2. MANUAL DE FUNCIONES.....	10
1.5.2.1. DESCRIPCIÓN DEL CARGO. ....	11
1.5.2.2. ANÁLISIS DE CARGO. ....	11
1.5.3. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	13
1.5.3.1. CONFORMACIÓN DEL MANUAL.....	15
1.5.3.2. FUNCIONES DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	18
1.6. DISEÑO METODOLÓGICO DE INVESTIGACIÓN .....	20
1.6.1. Descripción del diseño de investigación. ....	20
1.6.2. Descripción del tipo de investigación. ....	20
1.6.3. Descripción del universo de estudio.....	20
1.6.4. Descripción de fuentes de información. ....	21
1.6.5. Tipo de información requerida de las fuentes.....	21
1.6.6. Instrumentos para la recopilación de información.....	21
1.6.7. Entrevista Directa. ....	21
1.6.8. Observación Directa. ....	21
1.6.9. Hoja de análisis de cargo.....	22
1.6.10. Procedimiento para la recolección de la información.....	22
1.6.11. Procesamiento de la información. ....	22
<b>2. CAPÍTULO: DIAGNÓSTICO DE LA SITUACION ACTUAL DE TRANSPORTE JJ REYES S.A. ....</b>	<b>23</b>



2.1.	DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL.....	23
2.2.	DIAGNOSTICO EMPRESARIAL REALIZADO A UNA MUESTRA SIGNIFICATIVA. ....	26
2.3.	DISEÑO DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL. ....	37
2.3.1.	MARCO JURÍDICO. ....	37
2.3.2.	INFRAESTRUCTURA FÍSICA. ....	38
2.3.2.1.	ÁREA FÍSICA.....	39
2.3.3.	ANÁLISIS DE LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.....	40
2.3.3.1.	ESTRUCTURA ORGÁNICA. ....	41
2.3.3.2.	LÍNEAS DE AUTORIDAD, RESPONSABILIDAD Y COORDINACIÓN. ....	42
2.3.3.3.	ORGANIGRAMA .....	43
3.	CAPÍTULO: PRESENTACIÓN MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS....	45
3.1.	MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA TRANSPORTE JJ REYES S.A. ....	46
3.1.1.	MANUAL DE FUNCIONES. ....	47
3.1.1.1.	MANUAL DE FUNCIONES. ....	48
3.1.1.2.	SUPERINTENDENTE DE FLOTA. ....	49
3.1.1.3.	ASISTENTE ADMINISTRATIVO. ....	52
3.1.1.4.	GESTOR DE DOCUMENTOS.....	56
3.1.1.5.	CONSERJE.....	59
3.1.1.6.	COORDINADOR DE OPERACIONES.....	62
3.1.1.7.	SUPERVISOR DE FLOTA.....	65
3.1.1.8.	AUXILIAR DE FLOTA.....	68
3.1.1.9.	PROGRAMADOR DE MANTENIMIENTOS. ....	71
3.1.1.10.	MECÁNICO. ....	74
3.1.1.11.	CONTROLLER GPS & COMBUSTIBLE. ....	77
3.1.1.12.	AUXILIAR DE LOGÍSTICA ADMINISTRATIVO.....	80
3.1.1.13.	AUXILIAR DE LOGÍSTICA OPERATIVO.....	84
3.1.1.14.	CONDUCTOR..... ¡Error! Marcador no definido.	
3.1.1.15.	COORDINADOR DE CONTABILIDAD. ....	91
3.1.1.16.	FACTURACIÓN.....	94



3.1.1.17.	COORDINADOR DE RECURSOS HUMANOS.....	97
3.1.1.18.	ESPECIALISTA EN RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL. .....	101
3.1.2.	MANUALES DE PROCEDIMIENTOS.....	104
3.1.2.1.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	105
3.1.2.2.	SUPERINTENDENTE DE FLOTA. ....	108
3.1.2.3.	ASISTENTE ADMINISTRATIVO. ....	118
3.1.2.4.	GESTOR DE DOCUMENTOS.....	158
3.1.2.5.	CONSERJE.....	168
3.1.2.6.	COORDINADOR DE OPERACIONES .....	178
3.1.2.7.	AUXILIAR DE FLOTA.....	200
3.1.2.8.	SUPERVISOR DE FLOTA.....	214
3.1.2.9.	PROGRAMADOR DE MANTENIMIENTO.....	232
3.1.2.10.	MECÁNICO .....	268
3.1.2.11.	CONTROLLER & GPS. ....	275
3.1.2.12.	AUXILIAR DE LOGISTICA ADMINISTRATIVO.....	307
3.1.2.13.	AUXILIAR DE LOGISTICA OPERATIVO.....	342
3.1.2.14.	CONDUCTOR.....	372
3.1.2.15.	COORDINADOR DE CONTABILIDAD. ....	395
3.1.2.16.	FACTURADORA. ....	413
3.1.2.17.	COORDINADOR DE RECURSOS HUMANOS.....	427
3.1.2.18.	ESPECIALISTA EN RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL. .....	458
4.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	473
4.1.	CONCLUSIONES .....	474
4.2.	RECOMENDACIONES .....	475
4.3.	BIBLIOGRAFÍA .....	476
4.4.	ANEXOS .....	478

# **1. CAPÍTULO: ASPECTOS GENERALES.**



## **1.1. INTRODUCCIÓN.**

Transporte Reyes S.A. es una empresa de origen familiar que forma parte del Grupo Reyes, ubicada en el departamento de Managua, esta brinda un servicio de transporte integral, competitivo y eficiente.

La empresa cuenta con una estructura organizacional definida inadecuadamente, de igual forma carecen de un manual de funciones y procedimientos lo que ocasiona una serie de problemas debido a dicha situación relacionados con la delegación y control de las actividades, por lo tanto existe duplicidad de tareas, que el personal no sepa de manera precisa cuáles son sus actividades y responsabilidades y exista falta de comunicación y coordinación entre las distintas áreas, así mismo presenten debilidades en los procesos de reclutamiento y selección de personal, y entre otros.

La presente propuesta del manual de funciones y procedimientos que se desarrollará para Transporte JJ Reyes S.A. corresponderán para todas las áreas el cual se dividen en administrativa y operativa.

Para la elaboración de dichos manuales se utilizarán técnicas tales como entrevistas personales y observaciones directas, es por ello por lo que se necesita la colaboración activa del personal de todas las áreas, ya que de una u otra forma influyen en el desarrollo de las actividades de la empresa.

El principal objetivo es brindarle a la empresa Transporte JJ Reyes S.A. un manual de funciones y procedimientos en base al organigrama que se establecerá y esto permitirá el desarrollo de una adecuada selección de personal que corresponda a los perfiles requeridos por la empresa para desempeñar cada puesto de trabajo y sirva de base de datos para los procesos de reclutamiento, selección, inducción y así poder contar con un personal altamente capacitado y eficiente para prestar un servicio óptimo, al igual las funciones que conformarán cada puesto de trabajo lo que permitirá distribuir correctamente las responsabilidades de cada uno de los cargos y así mismo mejorar las prácticas de la empresa de una forma más eficaz.



La gerencia ha presentado la necesidad de la elaboración de un manual de funciones y procedimientos que les ayuden en el cumplimiento de los propósitos y objetivos de forma efectiva y ordenada.

Al no contar con un manual de este tipo se puede presentar muchos inconvenientes tales como falta de documentación de los procesos, control del cumplimiento de las rutinas de trabajo, agilización y desconcentración de las actividades que se llevan a cabo.

Debido a la necesidad de la empresa Transporte JJ Reyes S.A. el presente documento tiene como fin la elaboración de un manual de funciones y procedimientos orientadas a los procesos que se llevan a cabo al brindar el servicio, para facilitar el logro de los objetivos enfocados en la rentabilidad y efectividad.





## **1.2. ANTECEDENTES.**

Transporte JJ Reyes S.A fundada en el año 2002 nunca ha contado con una estructura organizacional definida que muestre los niveles jerárquicos ni con un manual de funciones y procedimientos donde se encuentre detallado el perfil requerido de los puestos de trabajo de cada área, así como las funciones de cada trabajador.

Las áreas con las que cuenta la organización no están definidas lo que ha acarreado una serie de problemas a lo largo de los años, ya que el trabajo se ha realizado de forma desordenada, existe mala comunicación entre las áreas y se basan a la improvisación en la que cada trabajador ejecuta sus funciones trayendo consigo duplicidad en las tareas.

De acuerdo con los requerimientos de la empresa en diciembre del año 2016 se creó el departamento de Recursos humanos, sin embargo, el personal a cargo no fue la efectiva para desempeñar las actividades de dicho departamento, de tal forma que al finalizar el mes de enero del 2017 se realizó un recorte de personal general, y posteriormente la necesidad de realizar la contratación de personal con mejores características competitivas el cual fue asumida por Gerencia General.

En Julio del 2017 se realizó la primera propuesta de un manual de funciones establecida por gerencia en base a la experiencia general que se contaba en el mismo momento, no obstante, dicha propuesta no fue finalizada y por otro lado no se le dio un seguimiento al contenido de esta misma.

Esto ha dificultado los procesos de entrenamiento y capacitación para nuevos trabajadores lo que no ha permitido que realicen su trabajo de la mejor manera, además de que no cuentan con un proceso de inducción del personal conforme a las prácticas de la empresa ya que actualmente la inducción es explicada verbalmente por colaboradores que tienen meses de laborarle a la empresa teniendo el conocimiento básico de cómo se han realizado las funciones y procedimientos, el cual el trabajador nuevo no logra una rápida asimilación de cuáles son sus responsabilidades.



La empresa actualmente se encuentra en un proceso de organización de dichas áreas, por lo que permitió que se implemente un manual de funciones y procedimientos que sirva como una guía administrativa que documente los requisitos y especificaciones que componen las áreas de la empresa y explique detalladamente los procedimientos dentro de la organización para evitar errores que se suelen cometer dentro de las áreas funcionales de la empresa y se lleve control sobre las funciones del personal que conforma la compañía. Asimismo, sea de gran ayuda para el área de Recursos Humanos en los procesos de reclutamiento, selección, capacitación para nuevo personal, adicionalmente ayudará a la empresa a mejorar sus prácticas empresariales y alcanzar de una forma más eficiente los objetivos planteados.



### **1.3. JUSTIFICACIÓN.**

El presente proyecto aportará diferentes aspectos investigativos permitiendo dar un sentido claro y preciso además llenar el vacío de conocimiento, ya que como se identificó en los antecedentes, a través de los años no se ha contado con un manual de funciones y procedimientos para Transporte JJ Reyes S.A.

Este manual de funciones y procedimientos busca mejorar el desempeño de las actividades que cada empleado debe realizar, sirviendo como herramienta indispensable dentro del área de recursos humanos de Transportes JJ Reyes S.A., y a su vez se beneficia en calidad y eficacia de los logros esperados por cada departamento, permitiendo que exista una mejor información en los resultados esperados donde se evidencien los objetivos planteados de la organización, es evidente que por sí solo no tiene una aplicación práctica por lo que es necesario combinar toda una serie de elementos fundamentales que hacen de su implementación un proceso exitoso.

De la tal manera este manual servirá como una herramienta para mejorar los procesos de reclutamiento, selección e inducción de personal nuevo al contar un documento de referencia ya que describirá de forma detallada funciones, tareas, responsabilidades, actividades y perfil requerido para cada puesto de trabajo, de tal manera que los trabajadores puedan cumplir con las tareas específicas teniendo una adecuada comprensión de su papel y su desempeño sea eficiente y eficaz.

Facilitará a mantener el control por parte de los superiores para que puedan dirigir y evaluar al personal a cargo en las actividades de cada puesto, distribuyendo de manera eficiente el trabajo y evitar duplicidad de funciones.

Sirviendo también como una fuente de información permanente sobre las practicas generales y sectoriales de la empresa. La descripción de los puestos y unidades de la organización contribuirá a facilitar el conocimiento de los objetivos de la empresa.



## **1.4. OBJETIVOS.**

### **1.4.1. OBJETIVO GENERAL.**

Proponer un manual de funciones y procedimientos a la empresa Transporte JJ Reyes S.A. ubicado en la ciudad de Managua con el fin de representar de forma ordenada los aspectos de la organización necesarios para la buena ejecución laboral.

### **1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

- Realizar un diagnóstico empresarial a las distintas áreas de la empresa Transporte JJ Reyes S.A.
- Definir una estructura organizacional de dichas áreas estableciendo niveles jerárquicos, líneas de autoridad requeridas para el funcionamiento organizacional.
- Realizar un análisis de cargos existentes para establecer las funciones desempeñadas por cada uno de los trabajadores.
- Definir las funciones y procedimientos para cada puesto de trabajo de la empresa Transporte JJ Reyes S.A.



## **1.5. MARCO TEÓRICO.**

Es necesario en primera instancia definir de manera sencilla posibles términos, que dada su importancia merecen claridad en su concepto y significado más o menos unificado, tenemos lo siguiente.

Según (Universitat de Barcelona, 2016) en su publicación: “una organización es el establecimiento de la estructura necesaria para la sistematización racional de los recursos, mediante la determinación de jerarquías, disposición, correlación y agrupación de actividades, con el fin de poder realizar y simplificar las funciones del grupo social.”

### **1.5.1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.**

Estructura organizacional es el marco en que se desenvuelve la organización, de acuerdo con el cual las tareas son divididas, agrupadas, coordinadas y controladas, para el logro de los objetivos. Desde un punto de vista más amplio, comprende tanto la estructura formal (que incluye todo lo que está previsto en la organización), como la estructura informal (que surge de la interacción entre los miembros de la organización y con el medio externo a ella) dando lugar a la estructura real de la organización.

#### **1.5.1.1. ESTRUCTURA FORMAL.**

Es la organización basada en una división del trabajo racional, en la diferenciación e integración de los participantes de acuerdo con el criterio establecido por aquellos que manejan el proceso decisorio.

Es generalmente aprobada por la dirección y comunica a todos a través de manuales de organización, descripción de cargos, de organigramas, de reglas y procedimientos.

Está conformada por las partes que integran a la organización y las relaciones que las vinculan, incluyendo las funciones, actividades, relaciones de la autoridad y de dependencia, responsabilidades, objetivos, manuales, procedimientos, descripciones de puesto de trabajo, asignación de recursos, y todo aquello que esta previamente definido de alguna manera.



Esta podrá ser de forma escrita y publica o no, pero siempre se refiere a procesos, tareas y comunicaciones que habrán de tener lugar entre sus miembros.

#### **1.5.1.2. ESTRUCTURA INFORMAL.**

Es la organización que emerge espontánea y naturalmente entre las personas que ocupan posiciones en la organización formal, y a partir de las relaciones que establecen entre sí como ocupante de cargos.

La organización informal comprende todos aquellos aspectos del sistema que no han sido planeados, pero que surgen espontáneamente en las actividades de los participantes, por tanto, para funciones innovadoras no previstos por la organización formal.

En la estructura organizacional se tomará en cuenta los organigramas, por ello se definirán los siguientes conceptos.

Los organigramas según (Pérez & Merino, 2009) permiten analizar la estructura de la organización representa, y cumple un rol informativo, al ofrecer datos sobre las características generales de la organización.

Los organigramas pueden incluir los nombres de las personas que dirigen cada departamento o división de la entidad, para explicitar las relaciones jerárquicas y competentes vigentes.

De esta manera los organigramas deben representar de forma gráfica o esquemática los distintos niveles de jerarquía y las relaciones existentes entre ellos.

(wordpress, 2009) Señala que los organigramas revelan los siguientes aspectos:

- La división de las funciones.
- Los niveles jerárquicos.
- Los niveles de autoridad y responsabilidad.
- Los canales formales de comunicación.
- La naturaleza lineal o staff del departamento.
- Los jefes de cada grupo de empleados, trabajadores, etc.



- Las relaciones existentes entre los diversos puestos de la empresa y en cada departamento o sección.

Cabe mencionar que lineamientos o staff de cada departamento se indican por distintos colores, distintos grosores de líneas de comunicación, pero lo más usual es marcando la autoridad lineal con línea llena, y el staff con línea punteada.

#### **1.5.1.3. TIPOS DE ORGANIGRAMAS.**

(Thompson, 2012) Considera que los tipos de organigramas se determinan: por su naturaleza, por su finalidad, por su ámbito, por su contenido, por su representación o posición gráfica.

#### **1.5.2. MANUAL DE FUNCIONES.**

(Morales Gutierrez, s.f, pág. 51) afirma “que el objetivo del manual es servir como insumo que facilite la comunicación y relación entre cada parte del sistema que constituye la empresa, delimitando y estructurando los niveles jerárquicos de organización, proporcionando una guía práctica al personal, para informarle acerca de la naturaleza de su trabajo y de su situación a fin de conseguir la mayor eficacia posible en sus funcionamientos”. “Su realización permite detectar posibles disfunciones, causa de descoordinación, duplicidad de competencia, auténticos focos de conflictos potenciales de la organización, e incluso lagunas en la organización de determinados funciones o actividad”.

El manual pretende ser un documento de referencia y de dimensión formal a la cual se puede recurrir al momento de inducir nuevo personal, exigir cumplimiento y el trazo de metas para áreas operativas.

Fundamentalmente un manual de funciones constas de los siguientes elementos para cada puesto organizativo:

- Título del puesto
- Responsabilidad ante (dependencia jerárquica). Hay que indicar que puesto depende nuestra unidad, con la especificación clara del título del puesto.



- Unidades directamente subordinadas (autoridad jerárquica). Indicar las unidades que colaboración en el desarrollo de las funciones del puesto y que depende directamente del mismo.
- Funciones específicas (verbo-función-resultado). Indicar exclusivamente las funciones específicas asignadas a su puesto de trabajo.
- Actividades. Describir con más detalles las actividades que son necesarias para conseguir las funciones.
- Responsabilidad (limite). Describir la naturaleza de la responsabilidad de su trabajo, así como los limites en que se mueve (presupuesto, objetivo, costo).
- Relaciones internas (con quien, a qué nivel, frecuencia) y relaciones externas (con quien, a qué nivel, frecuencia).

#### **1.5.2.1. DESCRIPCIÓN DEL CARGO.**

Según (Chiavetano, 2001, pág. 157; Chiavetano, 2001) afirma que el cargo es la tarea, actividad individual que ejecutada el ocupante del cargo, es la actividad asignada a cargos simples y rutinarios (como los que ejercen que trabajan por hora o los obreros) el cargo se compone de todas las actividades desempeñada por una persona, la cuales pueden incluirse en un todo unificado que ocupa una posición formal en el organigrama.

#### **1.5.2.2. ANÁLISIS DE CARGO.**

Según (Chiavetano, 2001) define el cargo como la agrupación de todas aquellas actividades realizadas por un solo empleado que ocupen un lugar específico dentro del organigrama de la empresa.

Se podría decir entonces que la descripción de cargo no es más que enumerar detalladamente las tareas y responsabilidad que conforman al mismo y de esta manera diferenciar de un cargo de los otros.

Esta descripción debe incluir:

- Cuáles son las funciones del ocupante
- Cuando hace el ocupante estas funciones





- Por qué el ocupante hace dichas funciones (Objetivo).
- Como hace el ocupante sus funciones.

Luego de definir la descripción de cargo viene el análisis del cargo, el cual podríamos definir como la especificación de las cualidades que debe tener el factor externo al cargo como tal. Es por esto se le denominan factores extrínsecos, los cuales esta formados básicamente por el perfil con que deberá cumplir el futuro ocupante.

Este análisis de Incluir:

- Requisitos Intelectuales
- Requisito Físicos
- Responsabilidades implícitas
- Condiciones de Trabajo

Los requisitos Intelectuales tienen que ver con las exigencias del cargo en lo referente a los requisitos intelectuales que el empleado debe poseer para desempeñar el cargo de manera adecuada. Entre los requisitos intelectuales están los siguientes factores de especificación:

- Instrucción Básica.
- Experiencia Necesaria
- Adaptación al Cargo
- Iniciativa Necesaria
- Actitudes Necesarias

### **Requisitos Físicos**

Estos requisitos tienen que ver con la cantidad y la continuidad de energía y esfuerzos físicos y mentales requeridos, y la fatiga provocada, así como la constitución física que necesita el empleado para desempeñar el cargo adecuadamente. Entre los requisitos físicos se encuentran los siguientes factores de especificaciones:

- Esfuerzo Físico Necesario



- Capacidad Visual
- Destreza o Habilidad
- Constitución Física Necesaria.

### **Responsabilidades Implícitas**

Se refiere a la responsabilidad que tiene el ocupante del cargo (además del trabajo normal y de sus funciones) por la supervisión directa o indirecta del trabajo de sus subordinados, por el material, por las herramientas o equipos que utiliza, por el patrimonio de la empresa, el dinero, los títulos valores o documentos, la pérdidas o ganancias de la empresa, los contactos internos o externos y la información confidencial.

- Supervisor de Personal
- Material, herramientas o equipos
- Dinero, títulos, valores o documentos
- Contactos internos o externos
- Información Confidencial

### **Condiciones de Trabajo**

Se refiere a las condiciones ambientales del lugar en donde se desarrolla el trabajo y sus alrededores, que pueden hacerlo desagradable, molesto o sujeto a riesgo, lo cual exige que el ocupante del cargo se adapte bien para mantener su productividad y rendimiento en sus funciones.

- Ambiente de Trabajo
- Riesgos

#### **1.5.3. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.**

(Palma, 2011) Afirma “que un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas”



El manual incluye además de los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación. Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, maquinas o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa. En él se encontrará registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas facilita las labores de auditoria, la evaluación y control interno y su vigilancia, la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se estará realizando o no adecuadamente.

La utilidad permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a la descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.

- Auxiliara en la inducción del puesto y los adiestramientos y capacitación del personal ya que describe en forma detallada la actividad de cada puesto.
- Interviene en la consulta de todo el personal.
- Que se desee emprender tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad, etc.
- Para establecer un sistema de información o bien modificar el ya existente.
- Para uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.
- Determinar en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores.
- Facilita las labores de auditoria, evaluación del control interno y su evaluación.
- Aumentará la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.
- Ayuda a la coordinación de actividades y evita duplicidades.
- Construirá una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.



### **1.5.3.1. CONFORMACIÓN DEL MANUAL**

#### **1.5.3.1.1. IDENTIFICACIÓN**

Este documento deberá incorporar la siguiente información:

- Logotipo de la organización.
- Nombre oficial de la organización
- Denominación y extensión. De corresponder a una unidad en particular debe anotarse el nombre de esta.
- Lugar y fecha de elaboración.
- Numero de revisión (en su caso).
- Unidades responsables de su elaboración, revisión y/o autorización.
- Clave de la forma. En primer término, las siglas de la organización, en segundo lugar, las siglas de la unidad administrativa donde se utiliza la forma y, por último, el número de la forma. Entre las siglas y el número debe colocarse un guion o diagonal.

#### **1.5.3.1.2. ÍNDICE O CONTENIDO.**

Relación de los capítulos y páginas correspondientes que forman parte del documento.

#### **1.5.3.1.3. PROLOGO Y/O INTRODUCCIÓN.**

Exposición sobre el documento, su contenido, objeto, áreas de aplicación e importancia de su revisión y actualización. Puede incluir un mensaje de la máxima autoridad de las áreas comprendidas en el manual.

#### **1.5.3.1.4. OBJETIVOS DE LOS PROCEDIMIENTOS.**

Explicación del propósito que se pretende cumplir con los procedimientos.

Los objetivos son uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria; simplificar la responsabilidad por fallas o errores; facilitar las labores de auditoria; facilitar las labores de auditoria; la evaluación del control interno y su vigilancia; que tanto los empleados como sus jefes conozcan si el trabajo se está



realizando adecuadamente; reducir los costos al aumentar la eficiencia general, además de otras ventajas adicionales.

#### **1.5.3.1.5. ÁREAS DE APLICACIÓN Y/O ALCANCE DE LOS PROCEDIMIENTOS.**

Esfera de acción que cubran los procedimientos

Dentro de la administración los procedimientos han sido clasificados, atendiendo al ámbito de aplicación y a sus alcances, en sus procedimientos macro administrativos y procedimientos meso administrativos o sectoriales.

#### **1.5.3.1.6. RESPONSABLES.**

Unidades administrativas y/o puestos que intervienen en los procedimientos en cualquiera de sus fases.

#### **1.5.3.1.7. POLÍTICAS Y NORMAS DE OPERACIÓN.**

En esta sección incluirá los criterios o lineamientos generales de acción que se determinan en forma explícita para facilitar la cobertura de responsabilidad de las distintas instancias que participan en los procedimientos.

Además, deberán contemplarse todas las normas de operación que precisan las situaciones alternativas que pudiesen presentarse en la operación de los procedimientos. A continuación, se mencionan algunos lineamientos que deben considerarse en su planteamiento:

- Se definirán perfectamente las políticas y/o normas que circunscriben el marco general de la actuación del personal, a efecto de que este no incurra en fallas
- Los lineamientos se elaboran clara y concisamente, a fin de que sean comprendidos incluso por persona no familiarizadas con los aspectos administrativos o con el procedimiento mismo.
- Deberán ser lo suficiente explicativas para evitar la continua consulta a los niveles jerárquicos superiores.



#### **1.5.3.1.8. CONCEPTO.**

Palabras o términos de carácter técnico que se emplean en el procedimiento, las cuales, por su significado o grado de especialización requieren de más información o ampliación de su significado, para hacer más accesible al usuario la consulta del manual.

#### **1.5.3.1.9. PROCEDIMIENTO (DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES).**

Presentación por escrito, en forma narrativa y secuencial, de cada una de las operaciones que se realizan en un procedimiento, explicando en qué consisten, cuando, como, donde, con qué y cuánto tiempo se hacen, señalando los responsables de llevarlas a cabo. Cuando la descripción del procedimiento es general, y por lo mismo comprende varias áreas, debe anotarse la unidad administrativa responsable de cada operación. Es conveniente codificar las operaciones para simplificar su comprensión e identificación, aun en los casos de varias opciones en una misma operación.

#### **1.5.3.1.10. FORMULARIO DE IMPRESOS.**

Formas impresas que se utilizaran en un procedimiento, las cuales se intercalan dentro del mismo o se adjuntan como apéndices. En la descripción de las operaciones que impliquen su uso, debe hacerse referencia específica de estas, empleando para ello números indicadores que permitan asociarlas en forma concreta.

#### **1.5.3.1.11. DIAGRAMAS DE FLUJO.**

Representación gráfica de la sucesión en que se realizan las operaciones de un procedimiento y/o el recorrido de formas o materiales, en donde se muestran las unidades administrativas (procedimiento general), o los puestos que intervienen (procedimiento detallado), en cada operación descrita. Además, suelen hacerse mención del equipo o recurso utilizados en cada caso. Los diagramas representados en forma sencilla y accesible en el manual, brindará una descripción clara de las operaciones, lo que facilitará su comprensión. Para este efecto, es aconsejable el empleo de símbolos y/o gráficos simplificados.



#### **1.5.3.1.12. GLOSARIO DE TÉRMINOS.**

Lista de conceptos de carácter técnico relacionados con el contenido y técnicas de elaboración de los manuales de procedimientos, que servirán de apoyo para su uso o consulta.

#### **1.5.3.1.13. DISEÑO DEL PROYECTO.**

La tarea de preparar manuales administrativos requiere de mucha precisión, toda vez que los datos tienen que asentarse con la mayor exactitud posible para no generar confusión en la interpretación de su contenido por parte de quien los consulta.

#### **1.5.3.1.14. RESPONSABLES.**

Para iniciar los trabajos que conducen a la integración de un manual, es indispensable prever que no quede diluida la responsabilidad de la conducción de las acciones en diversas personas, sino que debe designarse a un coordinador, auxiliado por un equipo técnico, al que le debe encomendar la conducción del proyecto en sus fases de diseño, implantación y actualización. De esta manera se logrará homogenizar el contenido y presentación de la información.

#### **1.5.3.2. FUNCIONES DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.**

Para determinar las funciones del manual de procedimientos se ha tomado como referencia al autor K.H Spencer en su libro manual básico de auditoria interna; entre estas tenemos:

- Construir una fuente formal y permanente de información y orientación sobre la forma de ejecutar un trabajo determinado.
- Integrar una guía de trabajo a ejecutar ya que proporciona al personal una visión general de sus funciones y responsabilidades en un proceso, al ofrecer una descripción del sistema operativo en su conjunto.
- Presentar una visión integral de cómo opera una unidad responsable.
- Servir como mecanismo de inducción y orientación para el personal de nuevo ingreso en una unidad administrativa, facilitando su incorporación a la misma.



- Auxiliar al analista de procedimientos en la revisión y simplificación de estos.
- Facilitar a los órganos superiores la supervisión del trabajo, verificando así el cumplimiento de las actividades de sus subordinados.

Los manuales de procedimientos son importantes ya que estos brindan muchas ventajas que permiten conocer el funcionamiento interno en lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución de tal manera que se pueda establecer un sistema de información o modificar el ya existente.

También estos ayudan a controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria, aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.





## **1.6. DISEÑO METODOLÓGICO DE INVESTIGACIÓN**

Para la implementación del manual de funciones y procedimientos en las áreas de la empresa Transporte JJ Reyes S.A. es necesario definir una metodología que nos permita realizar la recopilación y el análisis de datos.

### **1.6.1. Descripción del diseño de investigación.**

En este caso se llevará a cabo una investigación de tipo no experimental debido a que se procederá a observar las distintas funciones que realizan en las áreas de Transportes JJ Reyes S.A. Esta investigación desarrollará este diseño para conocer la situación actual de dichas áreas.

Posteriormente al determinar que la investigación es no experimental, se elegirá que será transversal ya que la información será recolectada a través de observación directa y entrevistas con cada uno de los trabajadores de las áreas a estudiar por un determinado tiempo.

### **1.6.2. Descripción del tipo de investigación.**

El tipo de investigación a utilizar en la implementación del manual de funciones y procedimientos será de tipo exploratorio ya que no se cuenta con registros anteriores por el motivo que nunca se ha implementado dicha herramienta en las áreas a evaluar. A través de este estudio se podrá recolectar información que será útil y confiable para conocer la viabilidad de dicho manual.

### **1.6.3. Descripción del universo de estudio.**

En el presente estudio la población está compuesta por las áreas de: Gerencia General, Recursos Humanos, Contabilidad, Mantenimiento, Operaciones, Mantenimiento, Controller y Auxiliares de Logística las cuales cuentan con 77 trabajadores que conforman Transporte JJ Reyes S.A. El Gerente de Operaciones y el Superintendente de Flota solicitaron primordialmente que todas las áreas fueran analizadas y se les realice el estudio.



#### **1.6.4. Descripción de fuentes de información.**

Entre las fuentes primarias que se utilizarán están las entrevistas con el personal de Transporte JJ Reyes S.A. ya que manejan información valiosa de las condiciones reales de sus funciones y procedimientos.

En las fuentes secundarias se utilizará información bibliográfica con el fin de conocer sobre las características importantes que ayuden al desarrollo del manual de funciones y procedimientos.

#### **1.6.5. Tipo de información requerida de las fuentes.**

El tipo de información que se requiere obtener a través de las entrevistas con el personal de las áreas es conocer todos los aspectos del cargo que se analizará, sus funciones y el manejo de los procedimientos que realizan ya que permitirá adquirir información más completa al recibir respuestas claras y precisas.

A través de las fuentes bibliográficas se requiere obtener la información o contenido que ayude a mejorar las funciones, procedimientos y organización de dichas áreas, ampliando los conocimientos sobre el tema que se estará abordando.

#### **1.6.6. Instrumentos para la recopilación de información.**

Para la realización del manual de funciones y procedimientos se aplicarán diferentes instrumentos de recolección de información que ayudará a obtener información clara y precisa tales como:

##### **1.6.7. Entrevista Directa.**

Para realizar el manual de funciones y procedimientos, es necesario la participación activa de los colaboradores, es por eso por lo que la utilización de este método no solo asegurara la participación de ello, sino que también él nos narrara cada una de sus actividades con el fin de conocer los aspectos del cargo.

##### **1.6.8. Observación Directa.**

Mediante el método tan fácil y sencillo, se podrá verificar la información recopilada en el método de la entrevista directa.



#### **1.6.9. Hoja de análisis de cargo.**

Mediante este formato se logrará obtener la información organizada sobre el puesto de trabajo, así como las responsabilidades, deberes, obligaciones y algunas cualidades en específicas que debe de poseer la persona que desempeñe el puesto

#### **1.6.10. Procedimiento para la recolección de la información.**

Para recolectar información de los puestos de trabajo del área administrativa y bodega principal se realizará de la siguiente manera:

A través de la observación directa se obtendrán datos claves al observar al ocupante del cargo de manera dinámica en pleno ejercicio de sus funciones, así mismo obtener información acerca de las cualidades necesarias para ejercer el puesto de trabajo, características y datos ocupacionales.

La entrevista directa será aplicada a todo el personal que labora en dichas áreas, para ello se formularán una serie de preguntas que consistirán en recolectar información relacionada con el cargo que se estará analizando, mediante un acercamiento directo y verbal con el trabajador y con sus jefes directos para verificar que la información obtenida es válida y permitirá esto la eliminación de dudas.

A través de la hoja de análisis de cargo se va a recabar toda la información sobre el perfil requerido para el puesto de trabajo, tales como requisitos intelectuales, físicos, responsabilidades y las condiciones de trabajo de dicho puesto de trabajo, al igual que una exposición de las tareas o funciones que se desempeñan.

#### **1.6.11. Procesamiento de la información.**

La información será procesada a través de los siguientes formatos, estos formatos serán implementados en todos los puestos de trabajo que serán evaluados para recabar toda la información necesaria y posteriormente elaborar la ficha ocupacional sus funciones y procedimientos.



## **2. CAPÍTULO: DIAGNÓSTICO DE LA SITUACION ACTUAL DE TRANSPORTE JJ REYES S.A.**

### **2.1. DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL.**

La metodología aplicada consistió en un diagnóstico en el que se evaluó una muestra de la parte administrativa de la empresa. Este cuestionario evalúa diferentes aspectos



de la organización, fue aplicado a una parte del personal del área administrativa, para ello se hizo uso del formato tipo Likert donde se presentaron más opciones de respuestas, permitiendo que los trabajadores expresaran el grado de su opinión sobre la percepción de la empresa.

Transporte JJ Reyes S.A. es una empresa familiar que se encuentra ubicada en la ciudad de Managua, fundada en el año 2002 contando con 5 trabajadores en el área administrativa y operativa.

A través de los años se ha mantenido firme al contar con los recursos necesarios lo que ha permitido el buen manejo del negocio y manteniéndose fuerte en la prestación de sus servicios.

La empresa cuenta con misión, visión y valores corporativos, sin embargo, el personal no conoce estos conceptos, lo cual fue comprobado al momento que se aplicó el diagnostico en cada uno de ellos.

Esto es un punto de alerta para gerencia en la toma de decisiones ya que el desconocimiento de esta información puede generar pérdidas de oportunidades de mejora continua en el desempeño de sus empleados.

El área de RRHH no ha definido una estructura organizacional para el área administrativa, donde se conozcan los niveles de autoridad y organizativos, los trabajadores conocen a sus jefes inmediatos por simple transmisión verbal.

Se apreció que no cuentan con un manual de funciones y procedimientos, ya que no existen descripciones de puestos en cada una de las áreas, el personal realiza sus funciones ya sea con conocimientos por experiencia y en algunos casos lo realizan de forma empírica sin saber que lo que están realizando está correcto.

No existe un proceso establecido de reclutamiento y selección de personal, lo que ocasiona que no se contrate el personal adecuado a ocupar un puesto de trabajo, ni con programas de inducción y capacitación que asegure el desarrollo de las habilidades del personal ni cuentan con evaluaciones periódicas del desempeño



La tasa de rotación del personal es alta lo que hace que las operaciones de la empresa se vean afectadas, muchas veces el personal contratado no cuenta con la capacidad necesaria para llevar a cabo sus funciones.

Los pagos de los colaboradores se realizan de acuerdo con el cargo que vallan a ocupar mediante una escala salarial establecida por gerencia.

A través de las negociaciones realizadas con los distintos clientes se han logrado realizar convenios de planes de crecimientos lo cual es un impacto positivo para la empresa, así mismo permitir la ampliación de su mercado.

## 2.2. DIAGNOSTICO EMPRESARIAL REALIZADO A UNA MUESTRA SIGNIFICATIVA.

Este diagnóstico fue aplicado a un número determinado de personas dentro de la empresa, se tomaron en cuentas los auxiliares de administración y bodega principal con un total de 6 trabajadores, se eligieron estos puestos ya que son las áreas que evaluar y debido al nivel de las preguntas para obtener información clara y objetiva.



Gráfico 1. ¿Conoce la misión, visión y valores de la empresa?

Fuente: Elaboración Propia.

En el análisis del gráfico de la pregunta número 1 muestra que el 50% del personal encuestado está Totalmente en desacuerdo y un 33% Bastante en desacuerdo al no conocer la Misión, Visión y Valores establecidos por la empresa, en cambio solo un 17% está Totalmente de acuerdo de conocer la Misión, Visión y Valores establecidos por la empresa.

## 2. ¿Te piden opiniones tus superiores para cambios en la empresa?

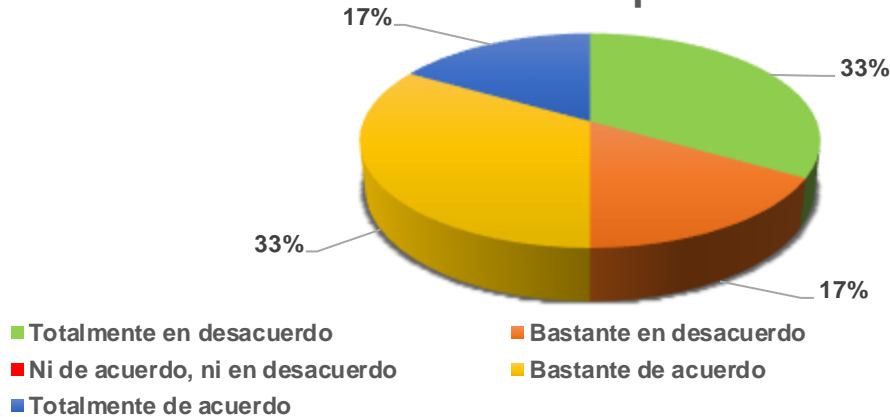


Gráfico 2. ¿Te piden opiniones tus superiores para cambios en la empresa?

Fuente: Elaboración Propia.

En el análisis del gráfico de la pregunta número 2 se observa que el 33% de los encuestados está Totalmente en desacuerdo y el 17% Bastante en desacuerdo acerca si sus superiores piden opiniones sobre algún cambio en la empresa, sin embargo, un 33% se encuentra Bastante de acuerdo y un 17% Totalmente de acuerdo sobre dicha acción.

Este resultado muestra que un 50% de los encuestados sienten que no son tomados en cuenta por sus superiores, esto crea una inconformidad en los colaboradores ya que sus opiniones que son para brindar mejoras al área y por ende el personal sea más eficiente y eficaz. no son expresadas y tomadas en cuenta por Gerencia.



### 3. ¿Conoce el giro comercial de la empresa?



Gráfico 3. ¿Conoce el giro comercial de la empresa?

Fuente: Elaboración Propia.

En el análisis del gráfico de la pregunta número 3 muestra que el 83% de los encuestados y está Totalmente de acuerdo y el 17% Bastante de acuerdo en conocer el giro comercial de la empresa.

### 4. ¿Conoces claramente el organigrama de la empresa?



Gráfico 4. ¿Conoces claramente el organigrama de la empresa?

Fuente: Elaboración Propia.



En el análisis del gráfico de la pregunta número 4 se observa que el 50% de los encuestados está Totalmente en desacuerdo al no conocer el organigrama de la empresa., mientras un 33% se encuentran Bastante de acuerdo y un 17% Totalmente de acuerdo de conocer el organigrama de la empresa.

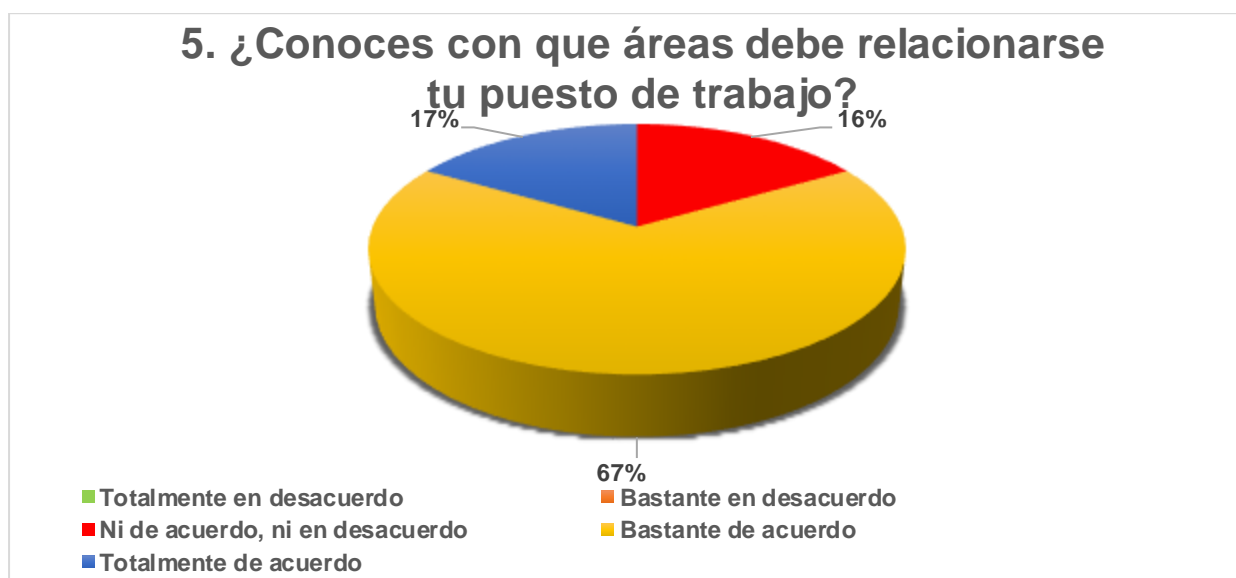


Gráfico 5. ¿Conoces con que áreas debe relacionarse tu puesto de trabajo?

**Fuente: Elaboración Propia.**

El gráfico de la pregunta número 5 muestra que el 67% de los encuestados está Bastante de acuerdo con el conocer con que áreas se relaciona su puesto de trabajo, el 17% de ellos se encuentra Totalmente de acuerdo y un 16% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo. Esto se debe a que en algunas áreas de la empresa Transporte JJ Reyes S.A. no existe una buena comunicación.

## 6. ¿Las funciones que realizas son desempeñadas por otros trabajadores?

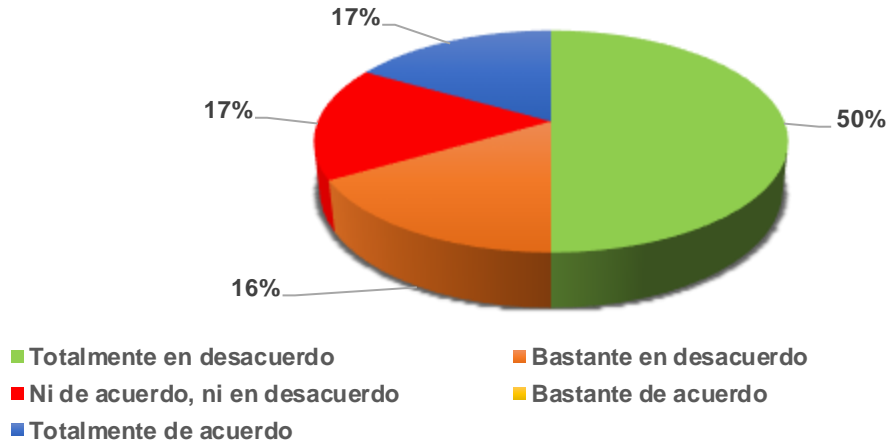


Gráfico 6. ¿Las funciones que realizas son desempeñadas por otros trabajadores?

Fuente: Elaboración Propia.

En el análisis del gráfico de la pregunta número 6 se puede observar que el 50% de encuestados se encuentra totalmente en desacuerdo en que sus funciones sean desempeñadas por otros trabajadores, mientras un 17% no está Ni de acuerdo, ni en desacuerdo y el 17% está Totalmente de acuerdo en que sus funciones las puede desempeñar por uno o más trabajadores.

## 7. ¿Tienes oportunidades de ascender en el puesto que te encuentras?



Gráfico 7. ¿Tienes oportunidades de ascender en el puesto que te encuentras?

Fuente: Elaboración Propia.



En el análisis del gráfico de la pregunta número 7 se puede observar que el 50% de está Totalmente en desacuerdo sobre si tiene oportunidad de ascender mientras que el 50% restante no está Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.



Gráfico 8. ¿Te sientes motivado a seguir laborando en la empresa?

**Fuente: Elaboración Propia.**

En el análisis del gráfico de la pregunta número 8 se puede observar que el 33% de los encuestados no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo a seguir laborando en la empresa, un 16% de ellos se encuentra Totalmente en desacuerdo y un 17% bastante en desacuerdo en cambio un 17% está Bastante en desacuerdo y un 17% Totalmente desacuerdo en seguir laborando en la empresa de Transporte JJ Reyes S.A.

### 9. ¿Están definidos los procedimientos para el desarrollo de sus actividades?

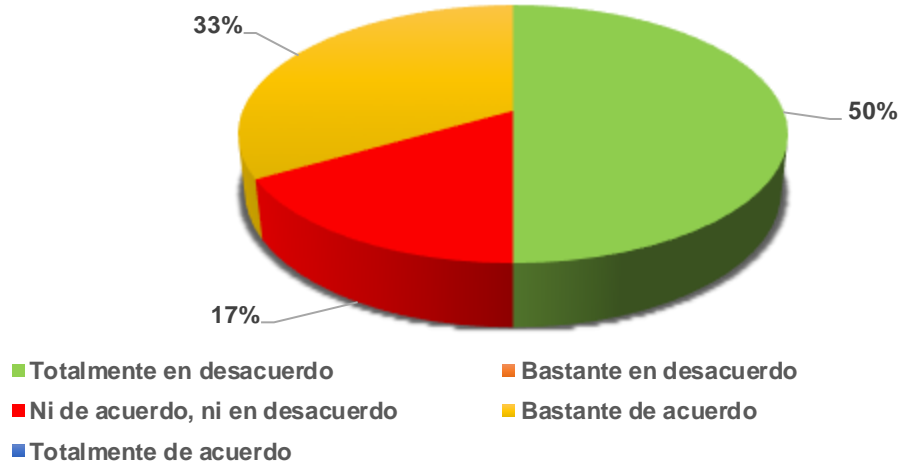


Gráfico 9. ¿Están definidos los procedimientos para el desarrollo de sus actividades?

Fuente: Elaboración Propia.

En el análisis del gráfico de la pregunta número 9 muestra que un 50% de los encuestados se encuentran Totalmente en desacuerdo en que los procedimientos de sus actividades están definidos, un 33 % de ellos se encuentra Bastante de acuerdo y un 17% Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

Cabe señalar que al momento de aplicar el diagnostico en las áreas se observó que la mayoría de las áreas no tienen definidos dichos procedimientos y estos son realizados basados por personal con experiencia en el área.

Es de mucha importancia que los procedimientos se encuentren definidos para todas las áreas ya que el conocimiento del trabajo por parte del personal es esencial para la elaboración del manual de funciones y procedimientos.

### 10. ¿Existe algún paquete de incentivos?

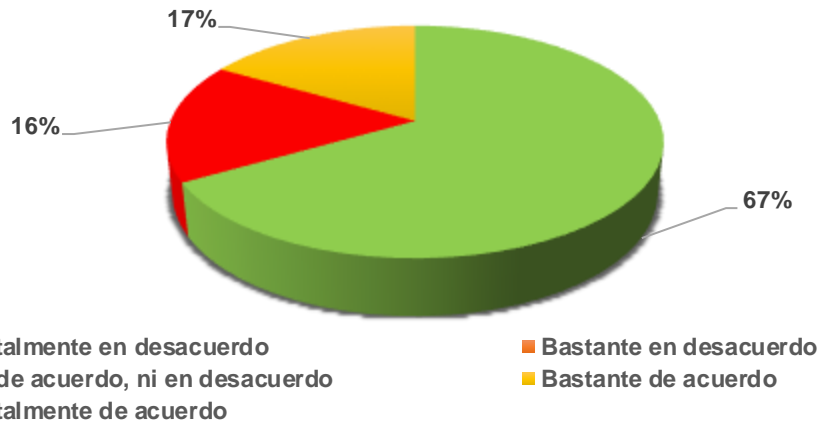


Gráfico 10. ¿Existe algún paquete de incentivos?

Fuente: Elaboración Propia.

En el análisis del gráfico de la pregunta número 10 se observar que el 67% de los colaboradores se encuentran totalmente en desacuerdo sobre los paquetes de incentivos que ofrece la empresa, un 17% de ellos se encuentra bastante de acuerdo y un 16% Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

### 11. ¿Tu jefe crea un ambiente de trabajo propicio?

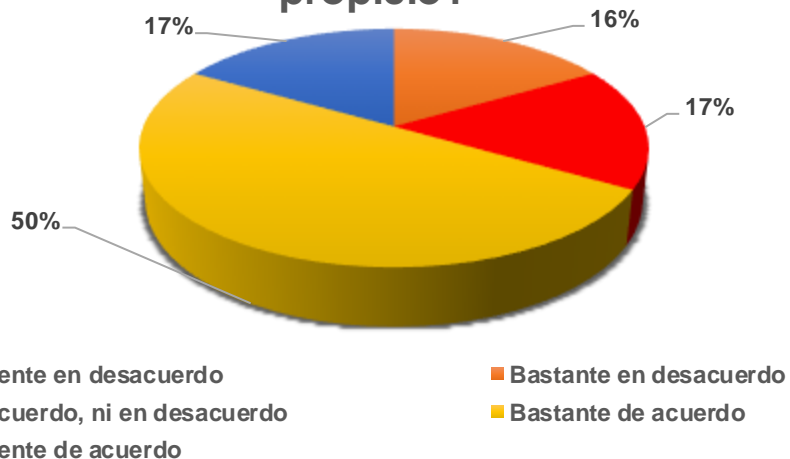


Gráfico 11. ¿Tu jefe crea un ambiente de trabajo propicio?

Fuente: Elaboración Propia.

En el análisis del gráfico de la pregunta número 11 se puede observar que el 50% de los encuestados se encuentran Bastante de acuerdo y un 17% Totalmente de acuerdo con el considerar que sus jefes inmediatos crean un ambiente de trabajo propicio, en cambio un 16% está Bastante en desacuerdo y un 17% Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

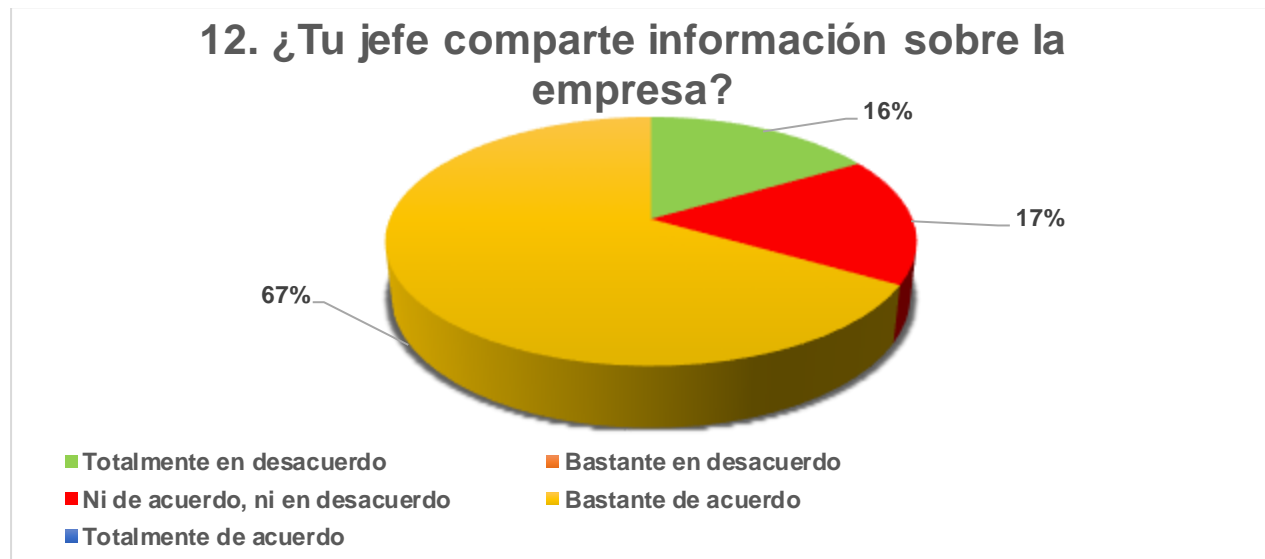


Gráfico 12. ¿Tu jefe comparte información sobre la empresa?

**Fuente:** Elaboración Propia.

En el análisis del gráfico de la pregunta número 12 se puede observar que el 67% de los encuestados están Bastante de acuerdo sobre la información que sus jefes inmediatos comparten con ellos, el 17% de ellos no están Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, en cambio un 16% están Totalmente en desacuerdo.

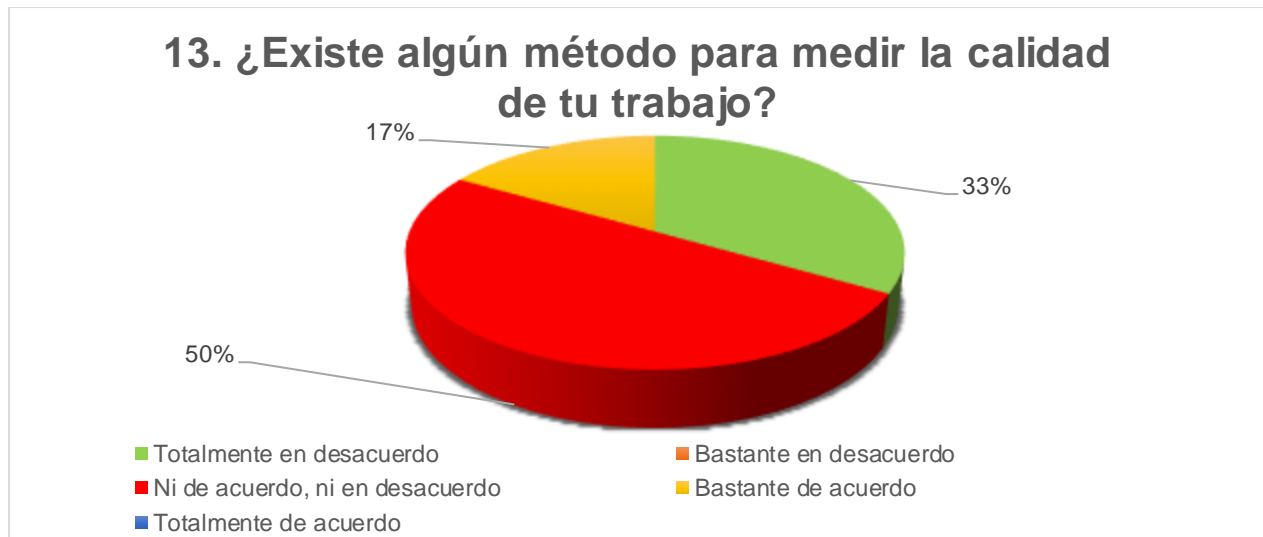


Gráfico 13. ¿Existe algún método para medir la calidad de tu trabajo?

**Fuente: Elaboración Propia.**

En el análisis del gráfico de la pregunta número 13 muestra que el 50% de los encuestados están Ni de acuerdo, ni en desacuerdo sobre si existe en la empresa un método que evalúe la calidad de su trabajo, un 33% está totalmente en desacuerdo y un 17% está Bastante de acuerdo.

Sería de gran importancia para la empresa contar con un método para medir la capacidad de sus colaboradores ya que se contaría con una base de datos sobre la toma de decisiones respecto al personal que trabaja en la empresa Transporte JJ Reyes S.A, mientras que para ellos sería una motivación para seguir mejorando en sus funciones.



**14. ¿Sabes cómo realizar cambios en tu trabajo que permita la eficiencia en el desempeño de tus funciones?**

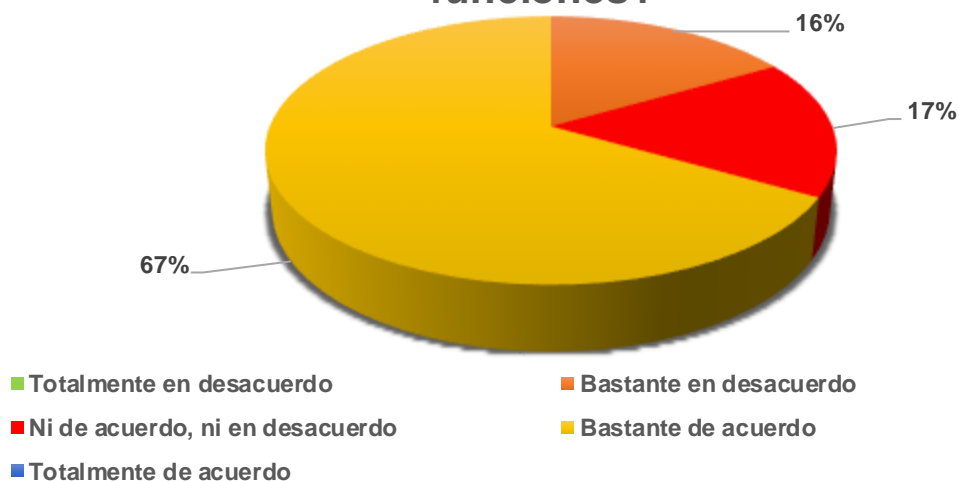


Gráfico 14. ¿Sabes cómo realizar cambios en tu trabajo que permita la eficiencia en el desempeño de tus funciones?

**Fuente: Elaboración Propia.**

En el análisis del gráfico de la pregunta número 14 se puede observar que el 67% de los encuestados están Bastante de acuerdo, e cambio un 17% no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo y solo un 16% está Bastante en desacuerdo, sobre cómo realizar cambios en sus trabajos que permitan mejorar la eficiencia en sus funciones.



## **2.3. DISEÑO DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.**

### **2.3.1. MARCO JURÍDICO.**

El Transporte JJ Reyes S.A. fundado en el año 2002 en la ciudad de Managua es parte de una de las tantas empresas que se dedican al servicio de la distribución. Sus fundadores Jotan y Jocksan Reyes, deciden instalar una empresa que brinde a la población un servicio de transporte de seguro y

ductos al alcance del bolsillo de la población, nombrando así a su hija mayor la Señora Olga Palacios como gerente general, quien actualmente se encuentra ocupando dicho cargo, los puestos de RRHH y Comercialización son manejados por sus 2 hijas menores.

El marco jurídico de la empresa está conformado por:

- Bases jurídicas o legales (consta de acta de constitución de la empresa, registros contables, estados financieros entre otros.)
- Misión.
- Visión.
- Valores corporativos.

A continuación, se muestran los siguientes enunciados.

#### **MISIÓN**

Brindar un servicio eficiente con calidad y responsabilidad. Capacitar constantemente a nuestros colaboradores para ir de la mano con las nuevas tendencias del negocio. Establecer alianzas estratégicas con nuestros clientes en la búsqueda de un servicio cada vez más integral.

#### **VISIÓN**

Consolidarnos como empresa líder en Nicaragua, llegando a estar entre las cinco mejores del país. Convertirnos en aliados estratégicos de nuestros clientes



## **VALORES CORPORATIVOS**

- Honestidad
- Responsabilidad
- Innovación
- Capacidad de Ejecución
- Fe
- Familia
- Respeto
- Pasión por lo que hacemos

### **2.3.2. INFRAESTRUCTURA FÍSICA.**

La empresa cuenta con una infraestructura física propia para la ejecución de las actividades inherentes a administración y al taller donde se le brinda mantenimiento a la flota vehicular.

La distribución física de la empresa se encuentra dividida en las siguientes áreas:

- Oficinal Principal.
- Oficina de Gerencia de Operaciones.
- Contabilidad y RRHH.
- Operaciones y Controller GPS & Combustible.



### 2.3.2.1. ÁREA FÍSICA.

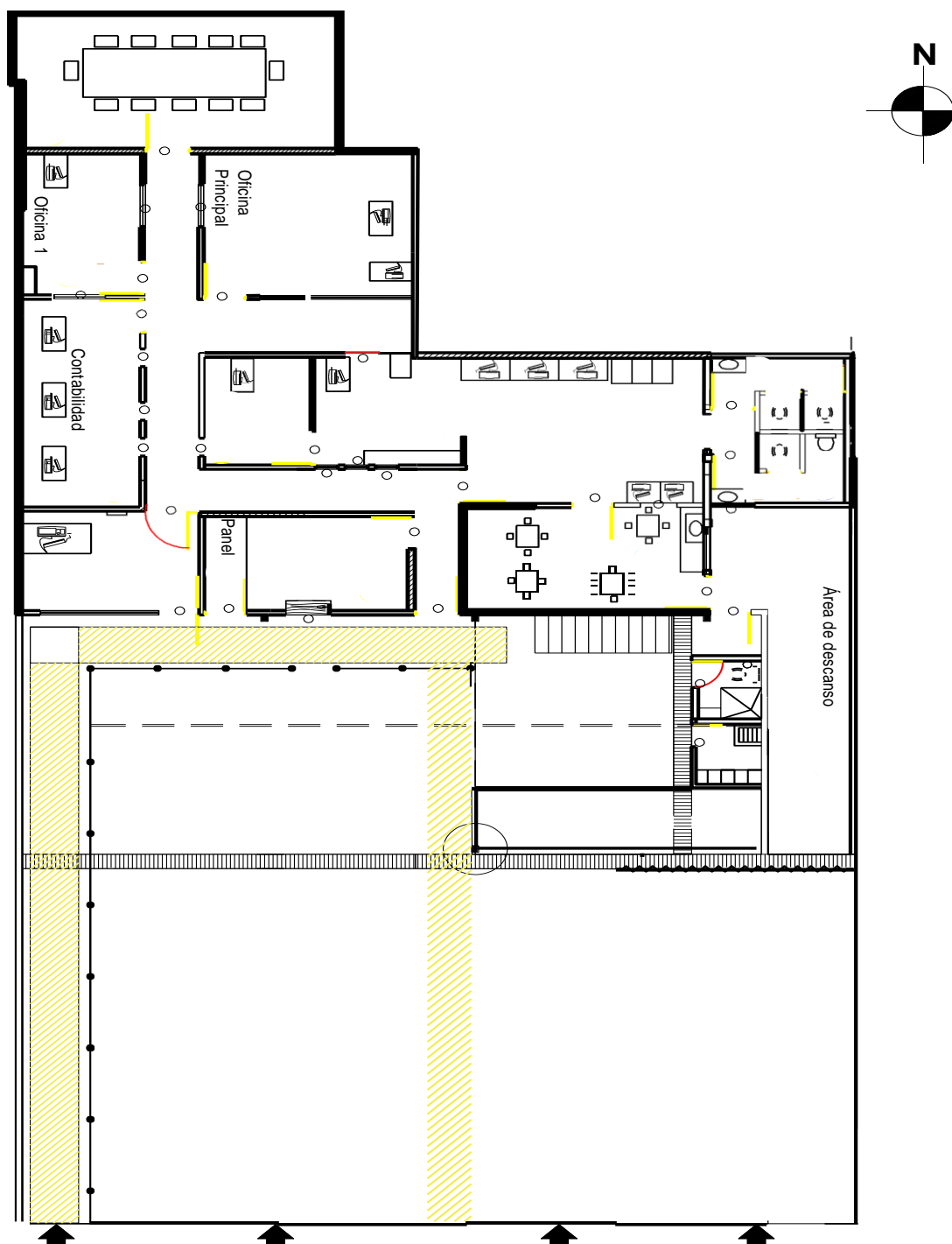


Figura 1. Área Física Empresa Transportes JJ Reyes S.A., ESC: 1:200

Fuente: Elaboración Propia.



### 2.3.3. ANÁLISIS DE LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

En la actualidad el Transporte JJ Reyes S.A. no cuenta con una estructura organizativa claramente definida, no están establecidos los niveles de autoridad y dependencia lo cual crea confusiones en las líneas de mando.

Al tener en cuenta la realidad existente y las necesidades planteadas por la empresa se elaboró una propuesta de estructura organizativa que facilite el buen desempeño de la empresa.

La siguiente tabla muestra los cargos que cuenta actualmente Transporte JJ Reyes S.A.

Tabla 1. Estructura Organizativa

TRANSPORTE JJ REYES S.A.	
Cargo	No. de Trabajadores
Gerente de Operaciones Grupo Reyes	1
Superintendente de Flota	1
Asistente Administrativo	1
Conserje	1
Gestor de Documentos	1
Coordinador de Operaciones Flota	1
Auxiliar de Flota	1
Mecánico	2
Programador de Mantenimiento	1
Bodeguero	1
Controller GPS & Combustible	1
Coordinador de Contabilidad	1
Auxiliar de Facturación	1
Auxiliar de Logística	3
Conductor	56
Coordinador de RRHH	1



Especialista en Reclutamiento y Selección del Personal	1
<b>Total</b>	<b>75 Trabajadores</b>

Fuente: Elaboración Propia.

### 2.3.3.1. ESTRUCTURA ORGÁNICA.

A continuación, se presenta un listado de las unidades existente en la estructura orgánica de la empresa Transportes JJ Reyes S.A. en las áreas a evaluar, según su orden de jerarquía y área de especialización.

- **Órgano de Dirección Superior.**

Junta Directiva

Superintendente de Flota.

- **Órgano de Dirección Intermedia.**

Coordinador de RRHH

Coordinador de Contabilidad

Coordinador de Operaciones Flota.

Programador de Mantenimiento.

Controller GPS & Combustible

- **Órgano de Apoyo.**

Especialista en Reclutamiento y Selección de Personal.

Auxiliar de Facturación.

Auxiliar de Flota.

Asistente Administrativo.

Gestor de Documentos.



- **Órgano Operativo.**

Auxiliar de Logística.

Mecánico.

Conserje.

Bodeguero.

### **2.3.3.2. LÍNEAS DE AUTORIDAD, RESPONSABILIDAD Y COORDINACIÓN.**

En Transporte JJ Reyes S.A la mayor autoridad está representada por la Junta Directiva, quien ejerce autoridad sobre todos los órganos de dirección intermedia, apoyo y operativo.

La Junta Directiva es la máxima responsable del cumplimiento empresarial y funcional de la empresa, es la encargada de aprobar y comunicar el plan de negocio de la empresa a todo el personal, lo cual incluye las estrategias generales de acción de la empresa, al presentarse ausente la Junta Directiva, el Superintendente de Flota efectuará las funciones realizadas.

Los órganos de dirección intermedia (responsables de áreas) mantienen comunicación fluida con Junta Directiva, a quien reporta y reciben orientaciones generales sobre políticas y estrategias de desarrollo.

Los órganos de dirección intermedia poseen autoridad y responsabilidad gerencial hacia el personal a cargo, con el fin de desarrollar las metas de cada una de las áreas.

Los órganos de apoyo y operativos mantienen una relación de intercambio de información entre sí. Todos tienen la oportunidad de realizar comunicación directa con Superintendente de Flota, según le sean solicitadas o se consideren necesarias, informando al mismo tiempo a su responsable de área.



### **2.3.3.3. ORGANIGRAMA**

#### **Descripción General**

El organigrama propuesto para Transporte JJ Reyes S.A. de acuerdo con su presentación grafica es de tipo vertical ya que en este organigrama se introduce un título en la parte superior y a partir de este se desprenden en forma de escalón los distintos niveles jerárquicos.

Es de naturaleza Macro administrativa ya que se representa gráficamente varias entidades de la empresa.

Según su contenido es de tipo Integral ya que en esta representación se dejan claros cuales son las distintas unidades dentro de la entidad y qué relación existe entre las mismas.



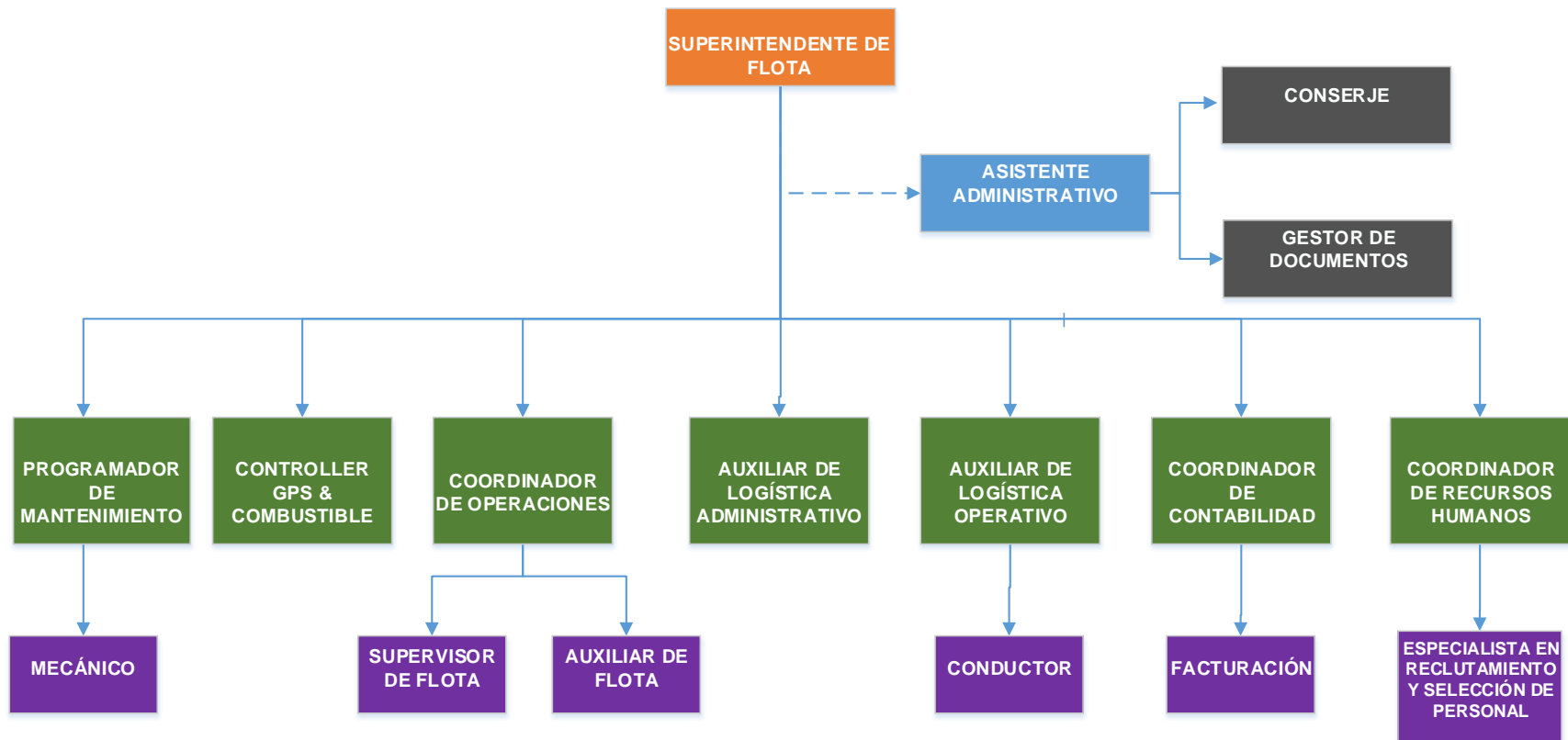


Figura 2. Organigrama General de la Empresa Transportes JJ Reyes S.A.

# **3. CAPÍTULO: PRESENTACIÓN MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS.**



### **3.1. MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA TRANSPORTE JJ REYES S.A.**

El levantamiento de los Manuales de Funciones y Procedimientos tiene como propósito brindar a la empresa una herramienta que le permita direccionar sus acciones a través de un enfoque basado en procesos encaminados a agilizar el trabajo administrativo y operativo, mejorando así la calidad de servicio de distribución.

La identificación, estructuración y documentación de los procesos y procedimientos de la empresa, son un mecanismo de planificación idóneo para orientar el logro de los objetivos organizacionales de Transporte JJ Reyes S.A., al igual que para el control y la evaluación permanente de los procesos que garanticen la prestación de servicios que permitan posicionar gerencialmente a la empresa en el ámbito competitivo.

Racionalizar el uso de los recursos al simplificar trámites, evitar funciones repetitivas, evitar la evasión de responsabilidades, se traduce en ahorro de tiempos, movimientos y costos operacionales, para lo cual es necesario ordenar y documentar los procesos relevantes, procedimientos, actividades y tareas de las empresas.



## **3.1.1. MANUAL DE FUNCIONES.**



### **3.1.1.1. MANUAL DE FUNCIONES.**

Este documento constituye una herramienta importante ya que permite verificar a cada colaborador de la empresa, lo que debe hacer, así como el nivel jerárquico en que se encuentra ubicado dentro de la empresa. Con este documento se pretende mejorar la calidad, eficacia y productividad del talento humano de Transporte JJ Reyes S.A, todo, enmarcado dentro de la naturaleza, la misión, visión, principios y valores corporativos. El Manual Funciones está dirigido a todos los colaboradores vinculados en los procesos llevados a cabo al brindar el servicio distribución, constituyéndose en un elemento de apoyo para el cumplimiento de las responsabilidades asignadas, y para coadyuvar, conjuntamente en la consecución de las metas y objetivos de la empresa.

Este manual contiene en forma ordenada y sistemática, información sobre aspectos organizacionales necesarios para la mejor ejecución del trabajo, se establecen las funciones y requisitos de los cargos que conforman la planta de personal en la gerencia de servicios, determinando:

- IDENTIFICACIÓN DEL CARGO
- FINALIDAD DEL CARGO
- DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES
- DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES
- RESPONSABILIDADES DE QUIEN TIENE PERSONAS A CARGO
- REQUISITOS DEL CARGO - HABILIDADES
- COMPETENCIAS



### 3.1.1.2. SUPERINTENDENTE DE FLOTA.

HOJA DE ANÁLISIS DE CARGO DE SUPERINTENDETE DE FLOTA	
IDENTIFICACIÓN	
Nombre:	Superintendente de Flota.
Nombre del Cargo:	Superintendente de Flota.
Área o Departamento:	Gerencia General
Puestos bajo su mando:	Asistente Administrativo, Controller, Coordinador de Operaciones, Programador de Mantenimiento, Coordinador de Contabilidad, Coordinador de Recursos Humanos
Jefe inmediato superior:	Gerencia General
Objetivo del puesto de trabajo:	<ul style="list-style-type: none"><li>• Transmitir y reforzar en sus colaboradores la misión, visión y objetivos estratégicos de la organización</li><li>• Identificar brechas del personal respecto a las competencias deseables y gestionar el alineamiento mediante capacitaciones oportunas</li><li>• Garantizar y supervisar eficazmente el transporte solicitado por nuestros clientes en tiempo y forma</li></ul>
REQUISITOS INTELECTUALES	
Escolaridad	
Primaria:	Aprobada
Secundaria:	Aprobada
Universidad:	Ingeniería Industrial, Ingeniería Mecánica.
Experiencia Laboral	
Puestos:	Superintendente de Taller, Superintendente de Flota.
Años:	Mínimo 5 año
Aptitudes:	Proactivo, Disciplina, Integridad, Comunicación Oral, Capacidad de Negociación.
REQUISITOS FÍSICOS	



<b>Edad:</b> 30 a más				
<b>Sexo:</b> Masculino				
<b>Capacidad Visual:</b> Alta				
<b>Destrezas o habilidades:</b> Habilidad para establecer relaciones efectivas de trabajo, Trabajar bajo presión, toma de decisión, manejo de Excel avanzado.				
<b>Responsabilidades:</b> Llevar a cabo la revisión y aprobación de cotizaciones, comprobando el monto asegurándose de que coincida con los soportes que contiene la solicitud de cheque. Llevar a cabo la elaboración y actualización de tarifarios de ruta, garantizando que los montos a cobrar sean los correctos.				
<b>Supervisión de Personal:</b> Facturadora.				
<b>Dinero, títulos u otros documentos:</b> Tarifarios, Cheques, Pagos.				
<b>Contactos internos o externos:</b> Contactos del personal de Transporte JJ Reyes S.A. (Celular asignado) y contactos de proveedores y cualquier otra persona natural que tenga relación con su puesto.				
<b>Información Confidencial:</b> Documentos de Gerencia, Cheques, Gastos de caja chica, Pago de Nóminas, Estados de Cuenta, Clientes de la empresa Transporte JJ Reyes S.A.				
<b>DESCRIPCION DEL PUESTO:</b>				
<b>Descripción de funciones</b>	<b>Diarias</b>	<b>Semanal</b>	<b>Quincenal</b>	<b>Mensual</b>
Aprobación de Cotizaciones	X			
Elaboración y Actualización de Tarifarios	X			
<b>CONDICIONES AMBIENTALES.</b>				
<b>Factores</b>	<b>Normales</b>	<b>Regulares</b>	<b>Malas</b>	<b>Extremas</b>
Iluminación	X			
Calor	X			
Humedad	X			



Ruido	X			
Polvo	X			
Ventilación	X			
Olores	X			
<b>RIESGOS LABORALES</b>				
<b>Gravedad del accidente</b>	<b>Poco</b>	<b>Mediano</b>	<b>Grande</b>	
Lesiones de poca importancia	X			
Incapacidad parcial	X			
Caída a distinto nivel	X			
Golpes contra objetivos inmóvil	X			
<b>Observaciones:</b> Asistir a reuniones de Junta Directiva o Gerenciales para exponer los datos. Coordinar reuniones con clientes caso de ser necesario.				

**Elaboración: Fuente Propia.**





### 3.1.1.3. ASISTENTE ADMINISTRATIVO.

<b>HOJA DE ANÁLISIS DE CARGO DE ASISTENTE ADMINISTRATIVO</b>
<b>IDENTIFICACIÓN</b>
Nombre: Asistente Administrativo
Nombre del Cargo: Asistente Administrativo
Área o Departamento: Gerencia
Puestos bajo su mando: Mensajero, Conserje
Jefe inmediato superior: Gerencia General
Objetivo del puesto de trabajo: <ul style="list-style-type: none"><li>• Ofrecer un excelente servicio al cliente, colaboradores y personal externo de tal manera que satisfaga a las personas involucradas en todo su entorno sin dejar de cuidar los intereses y la reputación de la empresa.</li><li>• Apoyar en la labor administrativa por medio de actividades asistenciales desde la dependencia donde se desempeña aplicando las normas y procedimientos definidos.</li><li>• Supervisar labores rutinarias de limpieza y mensajería, orientación de visitantes y operar central telefónica.</li></ul>
<b>REQUISITOS INTELECTUALES</b>
<b>Escolaridad</b> Primaria: Aprobada Secundaria: Aprobada Universidad: Administración de Empresa, Banca y Finanzas y Carreras Afines.
<b>Experiencia Laboral</b> Puestos: Asistente Administrativo Años: Mínimo 1 año
<b>Aptitudes:</b> Proactiva, Disciplina, Integridad, Comunicación Oral, Capacidad de Negociación.
<b>REQUISITOS FÍSICOS</b>



<p><b>Edad:</b> 25 a más</p> <p><b>Sexo:</b> Femenino</p>
<p><b>Capacidad Visual:</b></p> <p>Alta</p>
<p><b>Destrezas o habilidades:</b> Habilidad para establecer relaciones efectivas de trabajo, Trabajar bajo presión, toma de decisión.</p>
<p><b>Responsabilidades:</b></p> <p>Supervisar la limpieza de las áreas administrativas y operativas de Transportes JJ Reyes S.A. asegurando una presentación de calidad.</p> <p>Proveer de suministros de papelería, cafetería y limpieza al personal.</p> <p>Elaborar cheque por concepto de nómina, apoyos legislativos y proveedores que hayan cumplido con la entrega satisfactoria de un bien o servicio al congreso, para cumplir oportunamente con los compromisos contraídos.</p> <p>Asegurar el recurso económico de la empresa Transporte JJ Reyes S.A. por gastos alimenticios y traslado.</p> <p><b>Supervisión de Personal:</b> Gestor de Documentos, Conserje.</p> <p><b>Dinero, títulos u otros documentos:</b> Caja Chica, Documentos de Gerencia, CV, Facturas,</p> <p><b>Contactos internos o externos:</b> Contactos del personal de Transporte JJ Reyes S.A. (Celular asignado) y contactos de proveedores y cualquier otra persona natural que tenga relación con su puesto.</p> <p><b>Información Confidencial:</b> Documentos de Gerencia, Cheques, Gastos de caja chica de la empresa Transporte JJ Reyes S.A.</p>



DESCRIPCION DEL PUESTO:				
Descripción de funciones	Diarias	Semanal	Quincenal	Mensual
Supervisión de Limpieza	X			
Compra de Suministros				X
Solicitud de Cheque	X			
Pago de Viáticos	X			
Solicitud de Cotizaciones	X			
Recepción de CV				
Reembolso de Caja Chica			X	
Gestión y Entrega de Dotaciones				X
Supervisión de Mensajería	X			
CONDICIONES AMBIENTALES.				
Factores	Normales	Regulares	Malas	Extremas
Iluminación	X			
Calor	X			
Humedad	X			
Ruido	X			
Polvo	X			
Ventilación	X			
Olores	X			
RIESGOS LABORALES				
Gravedad del accidente	Poco	Mediano	Grande	
Lesiones de poca importancia	X			
Incapacidad parcial	X			
Caída a distinto nivel	X			
Golpes contra objetivos inmóvil	X			



**Observaciones:**

La Asistente Administrativo deberá de apoyar en toda actividad asignada por Gerencia General además de asistir a seminarios o capacitaciones que brinde o asigne la empresa como parte del entrenamiento al personal.

**Fuente: Elaboración Propia.**



### 3.1.1.4. GESTOR DE DOCUMENTOS.

HOJA DE ANÁLISIS DE CARGO GESTOR DE DOCUMENTOS.
<b>IDENTIFICACIÓN</b>
Nombre: Gestor de Documentos
Nombre del Cargo: Gestor de Documentos
Área o Departamento: Gerencia
Puestos bajo su mando: N/A
Jefe inmediato superior: Asistente Administrativo
Objetivo del puesto de trabajo: <ul style="list-style-type: none"><li>• Apoyar a administración en lo que sea necesario y donde se abarquen sus funciones.</li><li>• Garantizar el traslado seguro de documentos y/o dinero, que han sido encomendados.</li></ul>
<b>REQUISITOS INTELECTUALES</b>
Escolaridad Primaria: Aprobada Secundaria: Aprobada Universidad: No es Necesario
Experiencia Laboral Puestos: Gestor de Documentos Años: Menor a 1 año
Aptitudes: Disciplina, Integridad, Comunicación Oral.
<b>REQUISITOS FÍSICOS</b>
Edad: 25 a más Sexo: Masculino
Capacidad Visual: Alta



**Destrezas o habilidades:** Habilidad para establecer relaciones efectivas de trabajo, Trabajar bajo presión.

**Responsabilidades:** Cumplir con todas las normas, proceso y procedimientos del Sistema de Gestión Documental.

Entregar oportunamente y de manera eficiente las comunicaciones producidas y recibidas en la Ventanilla única de correspondencia

**Supervisión de Personal:** No Aplica

**Dinero, títulos u otros documentos:** Licencia de Conducir categoría 1,2,3

**Contactos internos o externos:** Contactos del personal de Transporte JJ Reyes S.A. (Celular asignado) y contactos que pueda necesitar para completar su trabajo asignado.

**Información Confidencial:** Documentos y cheques de la empresa Transporte JJ Reyes S.A.

#### DESCRIPCION DEL PUESTO:

Descripción de funciones	Diarias	Semanal	Quincenal	Mensual
Transportar Documentos	X			
Diversos				
Cambio de Cheque	X			

#### CONDICIONES AMBIENTALES.

Factores	Normales	Regulares	Malas	Extremas
Iluminación	X			
Calor	X			
Humedad	X			
Ruido	X			
Polvo	X			
Ventilación	X			
Olores	X			

#### RIESGOS LABORALES

Gravedad del accidente	Poco	Mediano	Grande
------------------------	------	---------	--------



Lesiones de poca importancia			X
Incapacidad parcial		X	
Caída a distinto nivel	X		
Golpes contra objetivos inmóvil	X		
<b>Observaciones:</b> Atender asuntos imprevistos por parte de las Gerencias. Asistir a seminarios o capacitaciones que brinde o asigne la empresa como parte del entrenamiento al personal.			

Fuente: Elaboración Propia.



### 3.1.1.5. CONSERJE.

HOJA DE ANÁLISIS DE CARGO CONSERJE.
<b>IDENTIFICACIÓN</b>
Nombre: Conserje
Nombre del Cargo: Conserje
Área o Departamento: Gerencia
Puestos bajo su mando: N/A
Jefe inmediato superior: Asistente Administrativo
Objetivo del puesto de trabajo: <ul style="list-style-type: none"><li>• Apoyar a administración en lo que sea necesario y donde se abarquen sus funciones.</li><li>• Realizar y mantener, diariamente, la limpieza general del área asignada y del mobiliario y equipo correspondiente.</li></ul>
<b>REQUISITOS INTELECTUALES</b>
Escolaridad Primaria: Aprobada Secundaria: Aprobada Universidad: No es Necesario
Experiencia Laboral Puestos: Conserje Años: Menor a 1 año
Aptitudes: Disciplina, Integridad, Comunicación Oral.
<b>REQUISITOS FÍSICOS</b>
Edad: 25 a más Sexo: Indiferente Capacidad Visual: Alta





**Destrezas o habilidades:** Habilidad para establecer relaciones efectivas de trabajo, Trabajar bajo presión.

**Responsabilidades:** Mantener las áreas administrativas y operativas, incluyendo servicios sanitarios, en condiciones requeridas de higiene.  
Mantener la cafetería o comedor totalmente higiénica, tanto sus utensilios como abastecer la misma.

**Supervisión de Personal:** No Aplica

**Dinero, títulos u otros documentos:** No Aplica

**Contactos internos o externos:** No Aplica

**Información Confidencial:** No Aplica

#### DESCRIPCION DEL PUESTO:

Descripción de funciones	Diarias	Semanal	Quincenal	Mensual
Limpieza	X			
Limpieza y abastecimiento de Cafetería	X			

#### CONDICIONES AMBIENTALES.

Factores	Normales	Regulares	Malas	Extremas
Iluminación	X			
Calor		X		
Humedad		X		
Ruido	X			
Polvo	X			
Ventilación	X			
Olores		X		

#### RIESGOS LABORALES

Gravedad del accidente	Poco	Mediano	Grande
Lesiones de poca importancia	X		
Incapacidad parcial		X	
Caída a distinto nivel	X		



Golpes contra objetivos inmóvil	X		
<b>Observaciones:</b> Atender asuntos imprevistos por parte de las Gerencias. Asistir a seminarios o capacitaciones que brinde o asigne la empresa como parte del entrenamiento al personal.			

Fuente: Elaboración Propia.



### 3.1.1.6. COORDINADOR DE OPERACIONES.

<b>HOJA DE ANÁLISIS DE CARGO DE COORDINADOR DE OPERACIONES.</b>
<b>IDENTIFICACIÓN</b>
<b>Nombre:</b> Coordinador de Operaciones
<b>Nombre del Cargo:</b> Coordinador de Operaciones
<b>Área o Departamento:</b> Gerencia
<b>Puestos bajo su mando:</b> Supervisor de Mantenimiento, Auxiliar de Flota, Mecánico
<b>Jefe inmediato superior:</b> Gerencia General
<b>Objetivo del puesto de trabajo:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Garantizar el cumplimiento de los procedimientos establecidos en este manual con el fin de mantener un servicio óptimo y seguro para los clientes de Transportes JJ Reyes S.A.</li><li>• Mantener un buen desempeño en el departamento de Operaciones de Transportes JJ Reyes S.A. para el cumplimiento de los requisitos requeridos por el cliente.</li><li>• Brindar apoyo a las áreas que conforman el departamento de Operaciones.</li></ul>
<b>REQUISITOS INTELECTUALES</b>
<b>Escolaridad</b> <b>Primaria:</b> Aprobada <b>Secundaria:</b> Aprobada <b>Universidad:</b> Ingeniería Industrial.
<b>Experiencia Laboral</b> <b>Puestos:</b> Auxiliar de Logística, Supervisor de Flota, Supervisor de Despacho, Auxiliar Comercial. <b>Años:</b> Mínimo 4 años.



<b>Aptitudes:</b> Proactivo, Disciplina, Integridad, Compromiso, Trabajo en equipo
<b>REQUISITOS FÍSICOS</b>
<b>Edad:</b> 30 a más <b>Sexo:</b> Masculino
<b>Capacidad Visual:</b> Alta
<b>Destrezas o habilidades:</b> Actitud Positiva, Habilidad de Comunicarse, Liderazgo de Equipo, Orientación a Resultados, Desarrollo de Otros.
<b>Responsabilidades:</b> <p>Puntualizar los lineamientos a seguir en la solicitud, recepción y control de cotizaciones con la finalidad de adquirir los bienes requeridos en las mejores condiciones de calidad, precio, financiamiento y tiempo de entrega.</p> <p>Realizar el registro y control del personal operativo de base y confianza, de acuerdo con la jornada laboral establecida.</p> <p>Realizar pago a proveedores de acuerdo con las condiciones establecidas en tiempo y forma.</p> <p>Adquirir los suministros de equipos, repuestos y materiales necesarios, de la mejor calidad y a un precio justo para garantizar el abastecimiento de estos mismos en la empresa.</p> <p>Realizar arqueo de caja chica para poder realizar proceso de reembolso con el fin de mantener efectivo suficiente.</p> <p>Contralar las actividades que se realizan durante la jornada laboral y garantizar el cumplimiento de estas, de acuerdo con lo planificado.</p> <p><b>Supervisión de Personal:</b> Supervisor de Mantenimiento, Auxiliar de Flota, Mecánico.</p> <p><b>Dinero, títulos u otros documentos:</b> Formado de solicitud de emisión de cheque, Factura proforma, cotización, constancias de no retención, Formato de arqueo. Facturas y/o recibos.</p> <p><b>Contactos internos o externos:</b> Contactos del personal de Transporte JJ Reyes S.A. (Celular asignado) y contactos de proveedores y cualquier otra persona natural que tenga relación con su puesto.</p>



<b>Información Confidencial:</b> Documentos de Gerencia, Cheques, Proformas, Gastos de caja chica de la empresa Transporte JJ Reyes S.A.				
<b>DESCRIPCION DEL PUESTO:</b>				
<b>Descripción de funciones</b>	<b>Diarias</b>	<b>Semanal</b>	<b>Quincenal</b>	<b>Mensual</b>
Solicitud de Cotizaciones	X			
Solicitud de Cheque		X		
Compra		X		
Reembolso de Caja Chica			X	
Supervisión de Operaciones	X			
Solicitud de cheque.		X		
<b>CONDICIONES AMBIENTALES.</b>				
<b>Factores</b>	<b>Normales</b>	<b>Regulares</b>	<b>Malas</b>	<b>Extremas</b>
Iluminación	X			
Calor	X			
Humedad	X			
Ruido	X			
Polvo	X			
Ventilación	X			
Olores	X			
<b>RIESGOS LABORALES</b>				
<b>Gravedad del accidente</b>	<b>Poco</b>	<b>Mediano</b>	<b>Grande</b>	
Lesiones de poca importancia	X			
Incapacidad parcial	X			
Caída a distinto nivel	X			
Golpes contra objetivos inmóvil	X			
<b>Observaciones:</b> El Coordinador de Operaciones deberá de apoyar en toda actividad asignada por Gerencia General.				

Fuente: Elaboración Propia.



### 3.1.1.7. SUPERVISOR DE FLOTA.

HOJA DE ANÁLISIS DE CARGO DE SUPERVISOR DE FLOTA.	
IDENTIFICACIÓN	
Nombre:	Supervisor de flota.
Nombre del Cargo:	Supervisor de flota.
Área o Departamento:	Operaciones.
Puestos bajo su mando:	N/A
Jefe inmediato superior:	Coordinador de Operaciones.
Objetivo del puesto de trabajo:	<ul style="list-style-type: none"><li>• Garantizar el cumplimiento de los procedimientos establecidos en este manual con el fin de mantener un servicio óptimo y seguro para los clientes de Transportes JJ Reyes S.A.</li><li>• Establecer criterios para el control, cuidado y conservación de la flota vehicular, con la finalidad de mantenerlos en óptimas condiciones y economizar recursos.</li><li>• Supervisar el proceso de las operaciones planeadas orientando a la mejora continua de forma eficiente y efectiva.</li></ul>
REQUISITOS INTELECTUALES	
Escolaridad	
Primaria:	Aprobada
Secundaria:	Aprobada
Universidad:	Ingeniería Mecánico, Mecánico Automotriz.
Experiencia Laboral	
Puestos:	Auxiliar de Taller, Mecánico Automotriz.
Años:	Mínimo 2 años.
Aptitudes:	Proactivo, Disciplina, Integridad, Compromiso, Trabajo en equipo.
REQUISITOS FÍSICOS	
Edad:	25 a más
Sexo:	Masculino.
Capacidad Visual:	



Alta				
<b>Destrezas o habilidades:</b> Actitud Positiva, Habilidad de Comunicarse, Liderazgo de Equipo, Orientación a Resultados, Desarrollo de Otros, Conocimientos en Mecánica Automotriz.				
<b>Responsabilidades:</b> Apoyar en los lineamientos a seguir en la solicitud, recepción y control de cotizaciones con la finalidad de adquirir los repuestos en general, materiales y herramientas requeridas en la operación con las mejores condiciones de calidad, precio, financiamiento y tiempo de entrega. Evaluar daños del vehículo de la flota de Transporte JJ Reyes S.A. con el fin de determinar el tipo de mantenimiento a aplicar, con requisitos específicos o bien con requisitos generales, con base en un juicio profesional. Coordinar y dar seguimiento al mantenimiento correctivo y preventivo a todos los vehículos que conforman la flota vehicular de Transporte JJ Reyes S.A. Controlar las actividades que se realizan durante la jornada laboral y garantizar el cumplimiento de estas, de acuerdo con lo planificado. <b>Supervisión de Personal:</b> Mecánico. <b>Dinero, títulos u otros documentos:</b> Presupuesto de talleres, Presupuesto de piezas, Inventario de Flota y Repuesto, Documentación de los vehículos <b>Contactos internos o externos:</b> Contactos del personal de Transporte JJ Reyes S.A. (Celular asignado), Proveedores y cualquier otra persona natural que tenga relación con su puesto. <b>Información Confidencial:</b> Documentos de Gerencia.				
<b>DESCRIPCION DEL PUESTO:</b>				
Descripción de funciones	Diarias	Semanal	Quincenal	Mensual
Solicitud de Cotizaciones		X		
Valoración de Falla	X			
Reparaciones menores Externas e Internas	X			



Supervisión de Operaciones del Mecánico	X			
<b>CONDICIONES AMBIENTALES.</b>				
<b>Factores</b>	<b>Normales</b>	<b>Regulares</b>	<b>Malas</b>	<b>Extremas</b>
Iluminación	X			
Calor	X			
Humedad	X			
Ruido	X			
Polvo	X			
Ventilación	X			
Olores	X			
<b>RIESGOS LABORALES</b>				
<b>Gravedad del accidente</b>	<b>Poco</b>	<b>Mediano</b>	<b>Grande</b>	
Lesiones de poca importancia		X		
Incapacidad parcial		X		
Caída a distinto nivel	X			
Golpes contra objetivos inmóvil	X			
<b>Observaciones:</b> El Supervisor de Mantenimiento deberá de apoyar en toda actividad asignada por Gerencia General.				

Fuente: Elaboración Propia.





### 3.1.1.8. AUXILIAR DE FLOTA.

HOJA DE ANÁLISIS DE CARGO DE AUXILIAR DE FLOTA.	
IDENTIFICACIÓN	
Nombre:	Auxiliar de Flota
Nombre del Cargo:	Auxiliar de Flota
Área o Departamento:	Operaciones
Puestos bajo su mando:	Conductor
Jefe inmediato superior:	Programador de Mantenimientos
Objetivo del puesto de trabajo:	<ul style="list-style-type: none"><li>• Garantizar el cumplimiento de los procedimientos establecidos en este manual con el fin de mantener un servicio óptimo y seguro para los clientes de Transportes JJ Reyes S.A.</li><li>• Mantener actualizado la documentación legal de las unidades de transporte y conductores de la empresa, así mismo una inspección de las herramientas con el fin evitar pérdidas y/o multas por los entes reguladores.</li><li>• Brindar la validación de la información logística, para la correcta facturación de los servicios brindados.</li></ul>
REQUISITOS INTELECTUALES	
Escolaridad	
Primaria:	Aprobada
Secundaria:	Aprobada
Universidad:	Ingeniería Industrial, Administración de Empresas, Contabilidad.
Experiencia Laboral	
Puestos:	Auxiliar de Logística, Auxiliar de Taller, Mecánico Automotriz.
Años:	Mínimo 2 años.
Aptitudes:	Proactivo, Disciplina, Integridad, Compromiso, Trabajo en equipo.
REQUISITOS FÍSICOS	



<b>Edad:</b> 25 a más <b>Sexo:</b> Masculino.				
<b>Capacidad Visual:</b> Alta				
<b>Destrezas o habilidades:</b> Actitud Positiva, Habilidad de Comunicarse, Liderazgo de Equipo, Orientación a Resultados, Desarrollo de Otros.				
<b>Responsabilidades:</b> Supervisar la documentación de los vehículos y conductores estén actualizados de acuerdo con la ley, además de tener un control de las herramientas brindadas a estos mismos por Transportes JJ Reyes S.A. Coordinar el posicionamiento de la unidad en el taller interno o externo, para dar servicio de mantenimiento a todos los vehículos que conforman la flota vehicular de la empresa Transporte JJ Reyes S.A. Comprobar que las organizaciones apliquen el procedimiento adecuado del mismo modo asegurando cualquier inconveniente que presente la unidad, para ser comunicado al jefe inmediato. <b>Supervisión de Personal:</b> Conductor. <b>Dinero, títulos u otros documentos:</b> Presupuesto, Inventario de Flota y Repuesto, Documentación de los vehículos y conductores. <b>Contactos internos o externos:</b> Contactos del personal de Transporte JJ Reyes S.A. (Celular asignado), Policía Nacional e Instituciones Estatales, Proveedores y cualquier otra persona natural que tenga relación con su puesto. <b>Información Confidencial:</b> Documentos de Gerencia, Presupuestos.				
<b>DESCRIPCION DEL PUESTO:</b>				
<b>Descripción de funciones</b>	<b>Diarias</b>	<b>Semanal</b>	<b>Quincenal</b>	<b>Mensual</b>
Control, seguimiento y documentación de la flota		X		
Coordinación de Mantenimiento	X			



Supervisión de Pruebas para Cisternas.	X			
<b>CONDICIONES AMBIENTALES.</b>				
<b>Factores</b>	<b>Normales</b>	<b>Regulares</b>	<b>Malas</b>	<b>Extremas</b>
Iluminación	X			
Calor	X			
Humedad	X			
Ruido	X			
Polvo	X			
Ventilación	X			
Olores	X			
<b>RIESGOS LABORALES</b>				
<b>Gravedad del accidente</b>	<b>Poco</b>	<b>Mediano</b>	<b>Grande</b>	
Lesiones de poca importancia		X		
Incapacidad parcial		X		
Caída a distinto nivel	X			
Golpes contra objetivos inmóvil	X			
<b>Observaciones:</b> El Auxiliar de Flota deberá de apoyar en toda actividad asignada por Gerencia General.				

Fuente: Elaboración Propia.



### 3.1.1.9. PROGRAMADOR DE MANTENIMIENTOS.

HOJA DE ANÁLISIS DE CARGO DE PROGRAMADOR DE MANTENIMIENTOS
<b>IDENTIFICACIÓN</b>
<b>Nombre:</b> Programador de Mantenimiento
<b>Nombre del Cargo:</b> Programador de Mantenimiento.
<b>Área o Departamento:</b> Mantenimiento.
<b>Puestos bajo su mando:</b> Mecánico
<b>Jefe inmediato superior:</b> Gerencia General
<b>Objetivo del puesto de trabajo:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Mantener el buen funcionamiento de las instalaciones y equipos de la empresa.</li></ul>
<b>REQUISITOS INTELECTUALES</b>
<b>Escolaridad</b> <b>Primaria:</b> Aprobada <b>Secundaria:</b> Aprobada <b>Universidad:</b> Técnico Medio en Mecánica Automotriz.
<b>Experiencia Laboral</b> <b>Puestos:</b> Asistente de Mantenimiento, Encargado de Mantenimiento, Supervisor de Mantenimiento. (Para Vehículos Livianos y Pesados). <b>Años:</b> Mínimo 2 años.
<b>Aptitudes:</b> Proactivo, Disciplina, Integridad, Compromiso, Trabajo en equipo.
<b>REQUISITOS FÍSICOS</b>
<b>Edad:</b> 25 a más <b>Sexo:</b> Masculino.
<b>Capacidad Visual:</b> Alta
<b>Destrezas o habilidades:</b> Actitud Positiva, Habilidad de Comunicarse, Liderazgo de Equipo, Orientación a Resultados, Desarrollo de Otros.



#### Responsabilidades:

Realizar cotizaciones a los proveedores de Transporte JJ Reyes S.A.

Realizar pago a proveedores.

Establecer los lineamientos necesarios para realizar las compras de productos y/o servicios críticos para Transportes JJ Reyes S.A.

Mantener los registros de ingreso de equipos, repuestos, herramientas y otros, que permanecen en bodegas del servicio, actualizados.

Mantener los registros de egresos de equipos, repuestos, herramientas y otros, que permanecen en bodegas del servicio, actualizados.

Establecer un mantenimiento preventivo a la flota para maximizar su vida útil.

Reparar los daños físicos y mecánicos de las unidades vehiculares del Transporte JJ Reyes S.A., con el fin de garantizar la conservación de estos y la seguridad de los miembros de la Conductor.

Supervisión de Personal: N/A.

Dinero, títulos u otros documentos: N/A

Contactos internos o externos: Contactos del personal de Transporte JJ Reyes S.A.

Información Confidencial: N/A.

#### DESCRIPCION DEL PUESTO:

Descripción de funciones	Diarias	Semanal	Quincenal	Mensual
Solicitud de Cotizaciones	X			
Solicitud de Cheque	X			
Compras		X		
Entradas de Equipos, Repuestos y Herramientas.	X			
Salidas de Equipos, Repuestos y Herramientas.	X			
Mantenimiento Preventivo		X		
Mantenimiento Correctivo	X			



CONDICIONES AMBIENTALES.				
Factores	Normales	Regulares	Malas	Extremas
Iluminación		X		
Calor		X		
Humedad		X		
Ruido		X		
Polvo		X		
Ventilación		X		
Olores		X		
RIESGOS LABORALES				
Gravedad del accidente	Poco	Mediano	Grande	
Lesiones de poca importancia		X		
Incapacidad parcial		X		
Caída a distinto nivel		X		
Golpes contra objetivos inmóvil		X		
<b>Observaciones:</b>				
Mantener reuniones constantes con los usuarios de los equipos, y entrenarlos para su uso. Asistir a su personal de mantenimiento en caso de ausencia				

Fuente: Elaboración Propia.



### 3.1.1.10. MECÁNICO.

HOJA DE ANÁLISIS DE CARGO DE MECANICO.
<b>IDENTIFICACIÓN</b>
Nombre: Mecánico.
Nombre del Cargo: Mecánico.
Área o Departamento: Operaciones.
Puestos bajo su mando: N/A.
Jefe inmediato superior: Supervisor de Mantenimiento.
Objetivo del puesto de trabajo: <ul style="list-style-type: none"><li>Mantener en perfectas condiciones de la flota vehicular permitiendo que el servicio que brinda Transportes JJ Reyes S.A. sea el óptimo.</li><li>Establecer criterios para el control, cuidado y conservación de la flota vehicular, con la finalidad de mantenerlos en óptimas condiciones y economizar recursos.</li></ul>
<b>REQUISITOS INTELECTUALES</b>
<b>Escolaridad</b> Primaria: Aprobada Secundaria: Aprobada Universidad: Técnico Medio en Mecánica Automotriz.
<b>Experiencia Laboral</b> Puestos: Mecánico de Taller. Años: Mínimo 1 años.
Aptitudes: Proactivo, Disciplina, Integridad, Compromiso, Trabajo en equipo.
<b>REQUISITOS FÍSICOS</b>
Edad: 25 a más Sexo: Masculino.
Capacidad Visual: Alta



**Destrezas o habilidades:** Actitud Positiva, Habilidad de Comunicarse, Liderazgo de Equipo, Orientación a Resultados, Desarrollo de Otros.

**Responsabilidades:**

Dar servicio de mantenimiento correctivo y preventivo a todos los vehículos que conforman la flota vehicular de Transporte JJ Reyes S.A.

Realizar reparaciones menores y/o mayores a las unidades en tiempo y forma, para que el servicio de transporte se mantenga en óptimas condiciones.

**Supervisión de Personal:** N/A.

**Dinero, títulos u otros documentos:** N/A

**Contactos internos o externos:** Contactos del personal de Transporte JJ Reyes S.A.

**Información Confidencial:** N/A.

**DESCRIPCION DEL PUESTO:**

Descripción de funciones	Diarias	Semanal	Quincenal	Mensual
Recepción de vehículos y elaboración de diagnósticos para realizar reparaciones necesarias.	X			
Valoración de Falla	X			
Efectuar los mantenimientos preventivos y/o correctivos de la maquinaria pesada y vehículos a Diesel.	X			

**CONDICIONES AMBIENTALES.**

Factores	Normales	Regulares	Malas	Extremas
Iluminación		X		
Calor		X		





Humedad		X		
Ruido		X		
Polvo		X		
Ventilación		X		
Olores		X		
RIESGOS LABORALES				
Gravedad del accidente	Poco	Mediano	Grande	
Lesiones de poca importancia		X		
Incapacidad parcial		X		
Caída a distinto nivel		X		
Golpes contra objetivos inmóvil		X		
Observaciones:				
El mecánico deberá de apoyar en toda actividad asignada por Gerencia General				



### 3.1.1.11. CONTROLLER GPS & COMBUSTIBLE & COMBUSTIBLE.

HOJA DE ANÁLISIS DE CARGO DE CONTROLLER GPS & COMBUSTIBLE & COMBUSTIBLE.	
IDENTIFICACIÓN	
Nombre:	Controller GPS & Combustible & Combustible.
Nombre del Cargo:	Controller GPS & Combustible & Combustible.
Área o Departamento:	Gerencia
Puestos bajo su mando:	N/A
Jefe inmediato superior:	Superintendente de Flota.
Objetivo del puesto de trabajo:	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ofrecer un servicio que satisfaga todas las necesidades de localización y rastreo del servicio brindado por Transportes JJ Reyes S.A.</li><li>• Mantener la contribución del departamento de Operaciones, Mantenimiento Gerencia General y/o áreas interesadas en general a un nivel apropiado a las necesidades de la organización.</li><li>• Optimizar las operaciones de gestión combustible y rutas con el fin de aumentar la productividad y rentabilidad del servicio brindado por Transportes JJ Reyes S.A.</li></ul>
REQUISITOS INTELECTUALES	
Escolaridad	
Primaria:	Aprobada
Secundaria:	Aprobada
Universidad:	Ingeniería Industrial.
Experiencia Laboral	
Puestos:	Analista de Transporte.
Años:	Mínimo 1 años.
Aptitudes:	Proactivo, Disciplina, Integridad, Compromiso, Trabajo en equipo.



REQUISITOS FÍSICOS
<p><b>Edad:</b> 25 a más</p> <p><b>Sexo:</b> Indiferente.</p>
<p><b>Capacidad Visual:</b></p> <p>Alta</p>
<p><b>Destrezas o habilidades:</b> Actitud Positiva, Habilidad de Comunicarse, Liderazgo de Equipo, Orientación a Resultados, Desarrollo de Otros.</p>
<p><b>Responsabilidades:</b></p> <p>Establecer un control efectivo en el consumo de combustible</p> <p>Fijar un control efectivo de la asignación de combustible asegurando un servicio óptimo.</p> <p>Verificar la ruta que realizó durante la jornada de trabajo a través del control de GPS en la plataforma DNP PETRONIC, y corroborar la hoja de control de viajes que entrega cada conductor.</p> <p>Registrar el horario de salida y entrada de cada camión que permita identificar irregularidades y de tal forma tomar medidas ante estas mismas.</p> <p>Determinar los rendimientos de las unidades en base al Kilometraje por Galón y Horas-Termo realizado para la gestión del mantenimiento y evaluación de estas mismas.</p> <p>Control de Velocidad sobre los excesos de velocidad, cometidos por los conductores vinculados y por convenio, que se ha detectado que los accidentes de tránsito se generan precisamente por no respetar las normas de tránsito.</p> <p>Definir los lineamientos para controlar y medir el rendimiento de las llantas de las unidades de la empresa Transportes JJ Reyes S.A.</p> <p><b>Supervisión de Personal:</b> N/A.</p> <p><b>Dinero, títulos u otros documentos:</b> Hoja de Control de Viaje, Hoja de salidas y entradas de cada camión y Hojas de Combustibles.</p> <p><b>Contactos internos o externos:</b> Contactos del personal de Transporte JJ Reyes S.A. (Celular asignado) y contactos de proveedores y cualquier otra persona natural que tenga relación con su puesto.</p>



<b>Información Confidencial:</b> Documentos de Gerencia, Consolidados, Hojas de Arqueo.				
<b>DESCRIPCION DEL PUESTO:</b>				
<b>Descripción de funciones</b>	<b>Diarias</b>	<b>Semanal</b>	<b>Quincenal</b>	<b>Mensual</b>
Compra de combustible		X		
Asignación de combustible		X		
Verificación de ruta		X		
Registro Horas de Salida y Entrada		X		
Rendimientos		X		
Control de Velocidad		X		
Control de Llantas		X		
<b>CONDICIONES AMBIENTALES.</b>				
<b>Factores</b>	<b>Normales</b>	<b>Regulares</b>	<b>Malas</b>	<b>Extremas</b>
Iluminación	X			
Calor	X			
Humedad	X			
Ruido	X			
Polvo	X			
Ventilación	X			
Olores	X			
<b>RIESGOS LABORALES</b>				
<b>Gravedad del accidente</b>	<b>Poco</b>	<b>Mediano</b>	<b>Grande</b>	
Lesiones de poca importancia		X		
Incapacidad parcial		X		
Caída a distinto nivel		X		
Golpes contra objetivos inmóvil		X		
<b>Observaciones:</b> Controller GPS & Combustible deberá de apoyar en toda actividad asignada por Gerencia General.				



Fuente: Elaboración Propia.

### 3.1.1.12. AUXILIAR DE LOGÍSTICA ADMINISTRATIVO.

HOJA DE ANÁLISIS DE CARGO DE AUXILIAR DE LOGÍSTICA ADMINISTRATIVO.	
IDENTIFICACIÓN	
Nombre:	Auxiliar de Logística Administrativo
Nombre del Cargo:	Auxiliar de Logística Administrativo
Área o Departamento:	Gerencia
Puestos bajo su mando:	Conductor
Jefe inmediato superior:	Gerencia General
Objetivo del puesto de trabajo:	<ul style="list-style-type: none"><li>• Garantizar el cumplimiento de los procedimientos establecidos en este manual con el fin de mantener un servicio óptimo y seguro para los clientes de Transportes JJ Reyes S.A.</li><li>• Mantener un buen desempeño de la Conductor de Transportes JJ Reyes S.A. para el cumplimiento de las operaciones requeridas por el cliente.</li><li>• Brindar la validación de la información logística, para la correcta facturación de los servicios brindados.</li></ul>
REQUISITOS INTELECTUALES	
Escolaridad	
Primaria:	Aprobada
Secundaria:	Aprobada
Universidad:	Ingeniería Industrial, Administración de Empresas, Contabilidad.
Experiencia Laboral	
Puestos:	Auxiliar de Logística, Supervisor de Flota, Supervisor de Despacho, Auxiliar Comercial.
Años:	Mínimo 2 años.



<b>Aptitudes:</b> Proactivo, Disciplina, Integridad, Compromiso, Trabajo en equipo.
<b>REQUISITOS FÍSICOS</b>
<b>Edad:</b> 25 a más <b>Sexo:</b> Indiferente
<b>Capacidad Visual:</b> Alta
<b>Destrezas o habilidades:</b> Actitud Positiva, Habilidad de Comunicarse, Liderazgo de Equipo, Orientación a Resultados, Desarrollo de Otros.
<b>Responsabilidades:</b> Garantizar el control de salida diario de las rutas realizadas a las empresas participantes. Realizar el registro y control del personal operativo de base y confianza, de acuerdo con la jornada laboral establecida. Efectuar y controlar el pago correspondiente por el servicio brindado del personal eventual contratado. Garantizar a los colaboradores los recursos económicos en cuanto a la alimentación, transporte y gastos necesarios para el cumplimiento de la operación de acuerdo con los lineamientos establecidos. Definir normas y procedimientos para la liquidación de fondos asignados a la Caja Chica. Controlar la emisión de cheques por medio de formatos de solicitud, así como garantizar la custodia y registro en los libros contable. Realiza control de hoja de viaje y combustible para la gestión de facturación. Proporcionar una base conceptual que permita una evaluación del desarrollo de las personas considerando la experiencia y sus características individuales en el desempeño del puesto. <b>Supervisión de Personal:</b> Conductor. <b>Dinero, títulos u otros documentos:</b> Caja Chica, Hoja de Control de Viaje, Consolidados, Formato y factura para liquidación, Reembolsos de Caja Chica.



**Contactos internos o externos:** Contactos del personal de Transporte JJ Reyes S.A. (Celular asignado) y contactos de proveedores y cualquier otra persona natural que tenga relación con su puesto.

**Información Confidencial:** Documentos de Gerencia, Cheques, Gastos de caja chica de la empresa Transporte JJ Reyes S.A.

#### DESCRIPCION DEL PUESTO:

Descripción de funciones	Diarias	Semanal	Quincenal	Mensual
Reporte de Salida Diario.	X			
Reporte de Vacaciones.	X			
Pago de Personal Eventual.		X		
Reembolsos y Pago de Viáticos.	X			
Reembolso de Caja Chica.			X	
Solicitud de cheque.		X		
Control de Hoja de Viajes y Combustible.	X			
Control del Índice Clave de Desempeño (KPI).	X			

#### CONDICIONES AMBIENTALES.

Factores	Normales	Regulares	Malas	Extremas
Iluminación	X			
Calor	X			
Humedad	X			
Ruido	X			
Polvo	X			
Ventilación	X			
Olores	X			

#### RIESGOS LABORALES



Gravedad del accidente	Poco	Mediano	Grande
Lesiones de poca importancia	X		
Incapacidad parcial	X		
Caída a distinto nivel	X		
Golpes contra objetivos inmóvil	X		
<b>Observaciones:</b> El auxiliar de Logística Administrativo deberá de apoyar en toda actividad asignada por Gerencia General.			

Fuente: Elaboración Propia.





### 3.1.1.13. AUXILIAR DE LOGÍSTICA OPERATIVO.

HOJA DE ANÁLISIS DE CARGO DE AUXILIAR DE LOGÍSTICA OPERATIVO.	
IDENTIFICACIÓN	
Nombre:	Auxiliar de Logística Operativo
Nombre del Cargo:	Auxiliar de Logística Operativo
Área o Departamento:	Gerencia
Puestos bajo su mando:	Conductor
Jefe inmediato superior:	Gerencia General
Objetivo del puesto de trabajo:	<ul style="list-style-type: none"><li>Garantizar el cumplimiento de los procedimientos establecidos en este manual con el fin de mantener un servicio óptimo y seguro para los clientes de Transportes JJ Reyes S.A.</li><li>Mantener un buen desempeño de la Conductor de Transportes JJ Reyes S.A. para el cumplimiento de las operaciones requeridas por el cliente.</li><li>Brindar la validación de la información logística, para la correcta facturación de los servicios brindados.</li></ul>
REQUISITOS INTELECTUALES	
Escolaridad	
Primaria:	Aprobada
Secundaria:	Aprobada
Universidad:	Ingeniería Industrial, Administración de Empresas, Contabilidad.
Experiencia Laboral	
Puestos:	Auxiliar de Logística, Supervisor de Flota, Supervisor de Despacho, Auxiliar Comercial.
Años:	Mínimo 2 años.
Aptitudes:	Proactivo, Disciplina, Integridad, Compromiso, Trabajo en equipo.



REQUISITOS FÍSICOS
<p><b>Edad:</b> 25 a más</p> <p><b>Sexo:</b> Masculino.</p>
<p><b>Capacidad Visual:</b></p> <p>Alta</p>
<p><b>Destrezas o habilidades:</b> Actitud Positiva, Habilidad de Comunicarse, Liderazgo de Equipo, Orientación a Resultados, Desarrollo de Otros.</p>
<p><b>Responsabilidades:</b></p> <p>Proveer guías de limpieza y desinfección de los vehículos utilizados para el acarreo de productos alimenticios refrigerados y en seco.</p> <p>Realizar asignaciones de conductores a las rutas para que estas se cumplan en tiempo y forma.</p> <p>Garantizar un control y manejo seguro de las mercancías durante la entrega del producto y carga de este en las unidades de transporte.</p> <p>Recibir consolidados y hojas de arqueo con su respectivo dinero en casos especiales como falta de tiempo para realizar liquidación.</p> <p>Definir un mecanismo de actuación, conocido, válido y único, para realizar las devoluciones de la mercancía</p> <p>Cumplir con la gestión de liquidación del consolidado a través de la venta efectiva y devoluciones realizados durante la jornada laboral.</p> <p>Garantizar las condiciones mínimas de seguridad de los vehículos de la empresa Transportes JJ Reyes S.A</p> <p><b>Supervisión de Personal:</b> Conductor.</p> <p><b>Dinero, títulos u otros documentos:</b> Hoja de Control de Viaje, Consolidados, Formato y factura para liquidación.</p> <p><b>Contactos internos o externos:</b> Contactos del personal de Transporte JJ Reyes S.A. (Celular asignado) y contactos de proveedores y cualquier otra persona natural que tenga relación con su puesto.</p> <p><b>Información Confidencial:</b> Documentos de Gerencia, Consolidados, Hojas de Arqueo.</p>



DESCRIPCION DEL PUESTO:				
Descripción de funciones	Diarias	Semanal	Quincenal	Mensual
Supervisión de Limpieza de Unidades	X			
Asignación de Conductor	X			
Pago de Personal Eventual.	X			
Supervisión de entrega y carga de producto	X			
Recepción de Dinero (Casos Especiales)	X			
Devolución de Producto	X			
Liquidación	X			
Revisión de Unidades	X			
CONDICIONES AMBIENTALES.				
Factores	Normales	Regulares	Malas	Extremas
Iluminación	X			
Calor	X			
Humedad	X			
Ruido	X			
Polvo	X			
Ventilación	X			
Olores	X			
RIESGOS LABORALES				
Gravedad del accidente	Poco	Mediano	Grande	
Lesiones de poca importancia	X			
Incapacidad parcial	X			
Caída a distinto nivel	X			
Golpes contra objetivos inmóvil	X			
<b>Observaciones:</b>				



El auxiliar de Logística Operativo deberá de apoyar en toda actividad asignada por Gerencia General.

**Fuente: Elaboración Propia.**



### 3.1.1.14. CONDUCTOR

HOJA DE ANÁLISIS DE CARGO DE CONDUCTOR
<b>IDENTIFICACIÓN</b>
Nombre: Conductor
Nombre del Cargo: Conductor
Área o Departamento: Gerencia
Puestos bajo su mando: N/A
Jefe inmediato superior: Auxiliar de Logística.
Objetivo del puesto de trabajo: <ul style="list-style-type: none"><li>• Garantizar el cumplimiento de los procedimientos establecidos en este manual con el fin de mantener un servicio óptimo y seguro para los clientes de Transportes JJ Reyes S.A.</li><li>• Mantener un buen desempeño en la Conductor de Transportes JJ Reyes S.A. para el cumplimiento de las operaciones requeridas por el cliente.</li><li>• Brindar la validación de la información de las actividades realizadas durante el cumplimiento de rutas, para la correcta liquidación de los servicios brindados.</li></ul>
<b>REQUISITOS INTELECTUALES</b>
<b>Escolaridad</b> Primaria: Aprobada Secundaria: Aprobada Universidad: N/A.
<b>Experiencia Laboral</b> Puestos: Conductor, Años: Mínimo 1 años.
Aptitudes: Proactivo, Disciplina, Integridad, Compromiso, Trabajo en equipo.



REQUISITOS FÍSICOS				
<b>Edad:</b> 25 a más <b>Sexo:</b> Masculino.				
<b>Capacidad Visual:</b> Alta				
<b>Destrezas o habilidades:</b> Actitud Positiva, Habilidad de Comunicarse, Liderazgo de Equipo, Orientación a Resultados, Desarrollo de Otros.				
<b>Responsabilidades:</b> La limpieza y desinfección en las unidades es parte integral de los servicios provistos, cumpliendo con la seguridad de los transportes a través de nuestros vehículos de carga. Recibir, resguardar y controlar la mercancía entregada de acuerdo con el consolidado correspondiente a la ruta. Análisis de las transacciones del efectivo durante las ventas de las jornadas laborales, con el objetivo de comprobar si se ha contabilizado todo el efectivo recibido Devolución de mercancía por parte de las unidades operativas que conforman la empresa Transportes JJ Reyes S.A. Cumplir con la gestión de liquidación del consolidado a través de la venta efectiva y devoluciones realizados durante la jornada laboral <b>Supervisión de Personal:</b> N/A. <b>Dinero, títulos u otros documentos:</b> Hoja de Control de Viaje, Consolidados, Formato y factura para liquidación. <b>Contactos internos o externos:</b> Contactos del personal de Transporte JJ Reyes S.A. (Celular asignado) y contactos de proveedores y cualquier otra persona natural que tenga relación con su puesto. <b>Información Confidencial:</b> Documentos de Gerencia, Consolidados, Hojas de Arqueo.				
DESCRIPCION DEL PUESTO:				
Descripción de funciones	Diarias	Semanal	Quincenal	Mensual
Limpieza de Unidades	X			



Recepción de Carga	X			
Arqueo de Caja	X			
Devolución de Producto	X			
Liquidación	X			
<b>CONDICIONES AMBIENTALES.</b>				
<b>Factores</b>	<b>Normales</b>	<b>Regulares</b>	<b>Malas</b>	<b>Extremas</b>
Iluminación	X			
Calor	X			
Humedad	X			
Ruido	X			
Polvo	X			
Ventilación	X			
Olores	X			
<b>RIESGOS LABORALES</b>				
<b>Gravedad del accidente</b>	<b>Poco</b>	<b>Mediano</b>	<b>Grande</b>	
Lesiones de poca importancia		X		
Incapacidad parcial		X		
Caída a distinto nivel		X		
Golpes contra objetivos inmóvil		X		
<b>Observaciones:</b> La Conductor deberá de apoyar en toda actividad asignada por Gerencia General.				

Fuente: Elaboración Propia.



### 3.1.1.15. COORDINADOR DE CONTABILIDAD.

HOJA DE ANÁLISIS DE CARGO DE COORDINADOR DE CONTABILIDAD	
IDENTIFICACIÓN	
Nombre:	Coordinadora de Contabilidad.
Nombre del Cargo:	Coordinadora de Contabilidad.
Área o Departamento:	Contabilidad
Puestos bajo su mando:	Facturación.
Jefe inmediato superior:	Gerencia General
Objetivo del puesto de trabajo:	<ul style="list-style-type: none"><li>• Instrumentar y operar las políticas, normas, sistemas y procedimientos necesarios para garantizar la exactitud y seguridad en la captación y registro de las operaciones financieras.</li><li>• Establece las normas y procedimientos generales de efectivo control y seguridad para el manejo de toda la documentación de contabilidad.</li><li>• Codifica, maneja y controla todas las transacciones contables y financieras que se realizan en Transporte JJ Reyes S.A.</li><li>• Analiza y consolida los estados financieros de todos los departamentos de la empresa.</li></ul>
REQUISITOS INTELECTUALES	
Escolaridad	
Primaria:	Aprobada
Secundaria:	Aprobada
Universidad:	Contabilidad, Administración de Empresa, Banca y Finanzas y Carreras Afines.
Experiencia Laboral	
Puestos:	Jefe de contabilidad, Coordinador de Contabilidad





<b>Años:</b> Mínimo 5 año
<b>Aptitudes:</b> Proactiva, Disciplina, Integridad, Comunicación Oral, Capacidad de Negociación.
<b>REQUISITOS FÍSICOS</b>
<b>Edad:</b> 30 a más <b>Sexo:</b> Indiferente
<b>Capacidad Visual:</b> Alta
<b>Destrezas o habilidades:</b> Habilidad para establecer relaciones efectivas de trabajo, Trabajar bajo presión, toma de decisión, indispensable experiencia en las normativas contables nacionales debe de manejar programas contables y las herramientas tecnológicas (hojas de cálculo y hojas de trabajo).
<b>Responsabilidades:</b> Controlar la emisión de cheques por medio de formatos de solicitud, así como garantizar la custodia y registro en los libros contable. Llevar a cabo la revisión de cheque, comprobando el monto asegurándose de que coincida con los soportes que contiene la solicitud de cheque. Llevar a cabo la revisión de reembolso de caja chica, comprobando el monto asegurándose de que coincida con los soportes que contiene la hoja de arqueo de caja. Generar pago de nómina de salarios y compensaciones de acuerdo con la información registrada, las normas vigentes y los medios dispuestos por la organización. <b>Supervisión de Personal:</b> Facturadora. <b>Dinero, títulos u otros documentos:</b> Reembolsos de Caja chica, Cheques, Pago de Nóminas, Estados de Cuenta. <b>Contactos internos o externos:</b> Contactos del personal de Transporte JJ Reyes S.A. (Celular asignado) y contactos de proveedores y cualquier otra persona natural que tenga relación con su puesto.



**Información Confidencial:** Documentos de Gerencia, Cheques, Gastos de caja chica, Pago de Nóminas, Estados de Cuenta. de la empresa Transporte JJ Reyes S.A.

**DESCRIPCION DEL PUESTO:**

Descripción de funciones	Diarias	Semanal	Quincenal	Mensual
Solicitud de Cheque	X			
Revisión de Cheque	X			
Reembolso de Caja Chica			X	
Pago de Nomina			X	

**CONDICIONES AMBIENTALES.**

Factores	Normales	Regulares	Malas	Extremas
Iluminación	X			
Calor	X			
Humedad	X			
Ruido	X			
Polvo	X			
Ventilación	X			
Olores	X			

**RIESGOS LABORALES**

Gravedad del accidente	Poco	Mediano	Grande
Lesiones de poca importancia	X		
Incapacidad parcial	X		
Caída a distinto nivel	X		
Golpes contra objetivos inmóvil	X		

**Observaciones:**

Asistir a reuniones de Junta Directiva o Gerenciales para exponer los datos. Coordinar reuniones con entidades gubernamentales o bancarias en caso de ser necesario.

**Elaboración: Fuente Propia.**



### 3.1.1.16. FACTURACIÓN.

HOJA DE ANÁLISIS DE CARGO DE FACTURACION.
<b>IDENTIFICACIÓN</b>
Nombre: Facturación.
Nombre del Cargo: Facturación.
Área o Departamento: Contabilidad.
Puestos bajo su mando: N/A
Jefe inmediato superior: Coordinador de Contabilidad.
Objetivo del puesto de trabajo: <ul style="list-style-type: none"><li>• Elaborar un análisis de capacidad de pago de los clientes.</li><li>• Mantener el orden en el cobro y pago de las facturas pendientes.</li><li>• Elaborar el reporte de control de los cobros contra facturación.</li><li>• Documentar todas las cuentas por cobrar y los recibos de los trámites cancelados.</li></ul>
<b>REQUISITOS INTELECTUALES</b>
<b>Escolaridad</b> Primaria: Aprobada Secundaria: Aprobada Universidad: Contabilidad, Administración de Empresa, Banca y Finanzas.
<b>Experiencia Laboral</b> Puestos: Auxiliar de Contabilidad, Analista de Crédito y Cobro. Años: Mínimo 2 años.
Aptitudes: Proactivo, Disciplina, Integridad, Compromiso, Trabajo en equipo.
<b>REQUISITOS FÍSICOS</b>
Edad: 23 a más Sexo: Indiferente.



**Capacidad Visual:**

Alta

**Destrezas o habilidades:** Actitud Positiva, Habilidad de Comunicarse, Liderazgo de Equipo, Orientación a Resultados, Debe de conocer muy bien todo el ciclo contable, de manera que pueda documentar los cobros y pagos para elaborar la contabilidad.

**Responsabilidades:**

Establecer evidencia documentada que proporciona un alto grado de seguridad de las rutas realizadas a los clientes.

Emitir los comprobantes de ruteo (Factura) que acrediten la transferencia de efectivo por la prestación de servicios brindados.

**Supervisión de Personal:** N/A.

**Dinero, títulos u otros documentos:** Hoja de Control de Viaje, Consolidados, Formato y factura para liquidación.

**Contactos internos o externos:** Contactos del personal de Transporte JJ Reyes S.A. (Celular asignado) y contactos de proveedores y cualquier otra persona natural que tenga relación con su puesto.

**Información Confidencial:** Documentos de Gerencia, Consolidados, Hojas de Arqueo.

**DESCRIPCION DEL PUESTO:**

Descripción de funciones	Diarias	Semanal	Quincenal	Mensual
Validación de Hojas de Viajes	X			
Préstamo de Dinero	X			
Facturación de Pipas	X			

**CONDICIONES AMBIENTALES.**

Factores	Normales	Regulares	Malas	Extremas
Iluminación	X			
Calor	X			
Humedad	X			
Ruido	X			
Polvo	X			



Ventilación	X			
Olores	X			
<b>RIESGOS LABORALES</b>				
<b>Gravedad del accidente</b>	<b>Poco</b>	<b>Mediano</b>	<b>Grande</b>	
Lesiones de poca importancia	X			
Incapacidad parcial	X			
Caída a distinto nivel	X			
Golpes contra objetivos inmóvil	X			
<b>Observaciones:</b> Realizar visitas a los clientes morosos para buscar una conciliación de las cuentas. Realizar visitas a los clientes importantes de la cartera para crear una vinculación personal.				

**Fuente: Elaboración Propia.**



### 3.1.1.17. COORDINADOR DE RECURSOS HUMANOS.

HOJA DE ANÁLISIS DE CARGO DE COORDINADOR DE RECURSOS HUMANOS.	
IDENTIFICACIÓN	
Nombre:	Coordinador de Recursos Humanos.
Nombre del Cargo:	Coordinador de Recursos Humanos.
Área o Departamento:	Recursos Humanos.
Puestos bajo su mando:	Especialista en Reclutamiento y Selección de Personal.
Jefe inmediato superior:	Gerencia General
Objetivo del puesto de trabajo:	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reconocer el hecho fundamental de que la administración de recursos humanos tiene como objetivo básico contribuir al éxito de la empresa.</li><li>• Mantener la contribución del departamento de recursos humanos a un nivel apropiado a las necesidades de la organización.</li><li>• Responder ética y socialmente a los desafíos que presenta la sociedad en general y reducir al máximo las tensiones o demandas negativas que la sociedad pueda ejercer sobre la organización.</li></ul>
REQUISITOS INTELECTUALES	
Escolaridad	
Primaria:	Aprobada
Secundaria:	Aprobada
Universidad:	Ingeniería Industrial, Psicología.
Experiencia Laboral	
Puestos:	Coordinador de Recursos Humanos, Especialista en Compensación y Beneficio.
Años:	Mínimo 2 años.



<b>Aptitudes:</b> Proactivo, Disciplina, Integridad, Compromiso, Trabajo en equipo.
<b>REQUISITOS FÍSICOS</b>
<b>Edad:</b> 30 a más <b>Sexo:</b> Indiferente.
<b>Capacidad Visual:</b> Alta
<b>Destrezas o habilidades:</b> Actitud Positiva, Habilidad de Comunicarse, Liderazgo de Equipo, Orientación a Resultados, Desarrollo de Otros, Amplio conocedor de la Legislación Laboral.
<b>Responsabilidades:</b>  Brindar las vacaciones a los colaboradores según la ley laboral Establecer las políticas, criterios y el procedimiento de asignación de los préstamos y complementarios que otorga Transportes JJ Reyes S.A. Efectuar la solicitud de realización de horas extraordinarias por parte del personal de la empresa. Generar nómina de salarios y compensaciones de acuerdo con la información registrada, las normas vigentes y los medios dispuestos por la organización. Establecer los mecanismos que permitan controlar la salida de activos fijos o bienes instrumentales que pertenecen a Transporte JJ Reyes S.A., con el fin de lograr un adecuado control y seguimiento de los bienes de la empresa. Responder a las necesidades de elevar el nivel general de conocimientos, habilidades, actitud y conductas del personal. Perfeccionando al colaborador en su puesto de trabajo, en función de las necesidades de la empresa, en un proceso estructurado con metas bien definidas. Realizar una Retribución Complementaria por el uso del vehículo, que un colaborador de la compañía ponga a disposición de esta, para la oportuna realización de ciertos procesos cotidianos. Y cuyo costo por este beneficio que la empresa obtiene pueda ser determinado a través de las políticas internas de la empresa para el cálculo de este.



**Supervisión de Personal:** Especialista en Reclutamiento y Selección de Personal.

**Dinero, títulos u otros documentos:** Nomina, Solicitud de Vacaciones, Horas Extraordinarias.

**Contactos internos o externos:** Contactos del personal de Transporte JJ Reyes S.A. (Celular asignado) y contactos de proveedores y cualquier otra persona natural que tenga relación con su puesto.

**Información Confidencial:** Documentos de Gerencia, Consolidados, Hojas de Arqueo.

#### DESCRIPCION DEL PUESTO:

Descripción de funciones	Diarias	Semanal	Quincenal	Mensual
Solicitud de Vacaciones			X	
Préstamo de Dinero			X	
Formato de Trabajo extraordinario TR	X			
Nóminas			X	
Salida de Activos		X		
Capacitaciones				X
Depreciación de Vehículos TR				X

#### CONDICIONES AMBIENTALES.

Factores	Normales	Regulares	Malas	Extremas
Iluminación	X			
Calor	X			
Humedad	X			
Ruido	X			
Polvo	X			
Ventilación	X			
Olores	X			

#### RIESGOS LABORALES

Gravedad del accidente	Poco	Mediano	Grande
Lesiones de poca importancia	X		





Incapacidad parcial	X		
Caída a distinto nivel	X		
Golpes contra objetivos inmóvil	X		
<b>Observaciones:</b> Participar en las reuniones gerenciales y preparar los informes correspondientes. Participar en las actividades de la empresa donde se involucre todo el personal.			

**Fuente: Elaboración Propia.**



### 3.1.1.18. ESPECIALISTA EN RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL.

<b>HOJA DE ANÁLISIS DE CARGO DE ESPECIALISTA EN RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL.</b>
<b>IDENTIFICACIÓN</b>
<b>Nombre:</b> Especialista en Reclutamiento y Selección de Personal.
<b>Nombre del Cargo:</b> Especialista en Reclutamiento y Selección de Personal.
<b>Área o Departamento:</b> Recursos Humanos.
<b>Puestos bajo su mando:</b> N/A.
<b>Jefe inmediato superior:</b> Coordinador de Recursos Humanos.
<b>Objetivo del puesto de trabajo:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Reconocer el hecho fundamental de que la administración de recursos humanos tiene como objetivo básico contribuir al éxito de la empresa.</li><li>• Mantener la contribución del departamento de recursos humanos a un nivel apropiado a las necesidades de la organización.</li><li>• Responder ética y socialmente a los desafíos que presenta la sociedad en general y reducir al máximo las tensiones o demandas negativas que la sociedad pueda ejercer sobre la organización.</li></ul>
<b>REQUISITOS INTELECTUALES</b>
<b>Escolaridad</b> <b>Primaria:</b> Aprobada <b>Secundaria:</b> Aprobada <b>Universidad:</b> Ingeniería Industrial, Psicología.
<b>Experiencia Laboral</b> <b>Puestos:</b> Asistente de Recursos Humanos, Especialista en Reclutamiento y Selección de Personal. <b>Años:</b> Mínimo 2 años.



<b>Aptitudes:</b> Proactivo, Disciplina, Integridad, Compromiso, Trabajo en equipo.				
<b>REQUISITOS FÍSICOS</b>				
<b>Edad:</b> 24a más				
<b>Sexo:</b> Indiferente.				
<b>Capacidad Visual:</b> Alta				
<b>Destrezas o habilidades:</b> Actitud Positiva, Habilidad de Comunicarse, Liderazgo de Equipo, Orientación a Resultados, Desarrollo de Otros, Amplio conocedor de la Legislación Laboral.				
<b>Responsabilidades:</b> Asegurar que el personal reclutado a partir de la identificación de las necesidades de las áreas, cumplan con los requisitos definidos en la descripción y perfil de puesto correspondiente. Preparar al personal para la ejecución inmediata de las diversas tareas del cargo. <b>Supervisión de Personal:</b> N/A. <b>Dinero, títulos u otros documentos:</b> currículum Vitae <b>Contactos internos o externos:</b> Contactos del personal de Transporte JJ Reyes S.A. (Celular asignado) y contactos de proveedores y cualquier otra persona natural que tenga relación con su puesto. <b>Información Confidencial:</b> Documentos de Gerencia, Consolidados, Hojas de Arqueo.				
<b>DESCRIPCION DEL PUESTO:</b>				
<b>Descripción de funciones</b>	<b>Diarias</b>	<b>Semanal</b>	<b>Quincenal</b>	<b>Mensual</b>
Reclutamiento, Selección y Contratación	X			
Inducción de Personal	X			
<b>CONDICIONES AMBIENTALES.</b>				
<b>Factores</b>	<b>Normales</b>	<b>Regulares</b>	<b>Malas</b>	<b>Extremas</b>
Iluminación	X			
Calor	X			



Humedad	X			
Ruido	X			
Polvo	X			
Ventilación	X			
Olores	X			
RIESGOS LABORALES				
Gravedad del accidente	Poco	Mediano	Grande	
Lesiones de poca importancia	X			
Incapacidad parcial	X			
Caída a distinto nivel	X			
Golpes contra objetivos inmóvil	X			
Observaciones:				
Participar en las actividades de la empresa donde se involucre todo el personal.				

Fuente: Elaboración Propia.



## **3.1.2. MANUALES DE PROCEDIMIENTOS.**



### **3.1.2.1. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.**

#### **3.1.2.1.1. Identificación y caracterización de los procesos y procedimientos.**

A partir de la definición de los procesos, se deben identificar las actividades con las cuales se desarrollan, de manera que se puedan estructurar los respectivos procedimientos que permitan visualizar la situación actual de la empresa Transporte JJ Reyes S.A. referente a los procesos que se llevan a cabo en las diferentes áreas.

#### **3.1.2.1.2. Codificación de los procesos.**

La codificación que se presenta en las tablas anteriores para cada proceso cuya responsabilidad directa está encabezada por la Gerencia de servicios, se utilizó un código que está dividido en tres partes separadas por un guion, de la manera siguiente:

- La primera parte corresponde a las iniciales del nombre de la dependencia donde se desarrolla el proceso.
- En segundo lugar, se encuentran las iniciales del nombre del proceso.
- Finalmente, el número del procedimiento

#### **3.1.2.1.3. Formatos utilizados en el levantamiento del proceso.**

Los formatos que identifican a cada proceso se encuentran divididos en tres secciones: En este formato se contempla el nombre del proceso, se define el propósito del procedimiento, alcance, entradas, salidas, recursos (tecnológicos, humanos y logísticos), normas y/o políticas de operación.

#### **3.1.2.1.4. Instructivo de llenado.**

**Nombre:** Anotar el nombre del procedimiento.

**Código:** Establecer un código alfanumérico que permita identificar el proceso. Para el caso del taller de servicios de la empresa Transporte JJ Reyes S.A. se divide en 3 partes:

- Iniciales de la dependencia donde se ejecuta el proceso.
- Iniciales del nombre del proceso.



- Número del proceso Fecha.

**Fecha:** Anotar el día, mes y año en que se implanta el procedimiento.

**Versión:** Anotar el número de documento que existe con el mismo título, inicia con el 1.0.

**Página:** Anotar el número de páginas consecutivas con el total de páginas del procedimiento, ejemplo: 1 de 10, 2 de 10, 3 de 10, etc.

**Unidad Administrativa:** Anotar el nombre de la dirección general responsable.

**Área Responsable:** Anotar el nombre del área responsable del procedimiento.

**Propósito del procedimiento:** Describe la finalidad o razón de ser de un procedimiento o bien que es lo que se persigue con su implantación.

**Alcance:** Se describe el ámbito de aplicación de un procedimiento, es decir, a que áreas involucra, puestos y actividades, así como a qué no aplica.

**Entradas:** Son los recursos sin los cuales el proceso no puede alcanzar su finalidad.

Por lo general son el resultado final de procesos previos y pueden ser:

- Documentales.
- Productos.
- Materias primas.
- Recursos complementarios.
- Recursos energéticos.

**Proveedores:** Hace referencia a los departamentos que proporcionan las entradas al proceso (departamento que emite una orden de trabajo, bodega proporciona repuestos, etc.).

**Las salidas:** Son el resultado final del proceso.

**Clientes:** Hace referencia a los departamentos o áreas a los cuales se les proporcionan las salidas del proceso.

**Recursos:** señalar los elementos mínimos necesarios para implementar el proceso, clasificándolos en:

- Tecnológicos:

Definir los equipos informáticos, de telecomunicaciones o software que se requiere.



- Logísticos:

Indicar los insumos que se requieren para el buen desarrollo del proceso.

- Humanos:

Definir el perfil de los colaboradores y/o personal que llevará a cabo el proceso.

### **Normas y/o políticas de operación.**

Son una guía básica para la acción, ya que establecen los aspectos más importantes a considerar durante el proceso. Es conveniente que las políticas y lineamientos se definan claramente y prevengan todas o la mayor parte de las situaciones alternativas que pueden presentarse al operar el procedimiento; es decir, definir expresamente qué hacer o a qué criterios hay que ajustarse para actuar ante casos que no se presentan habitualmente, o que no son previstos en el procedimiento.

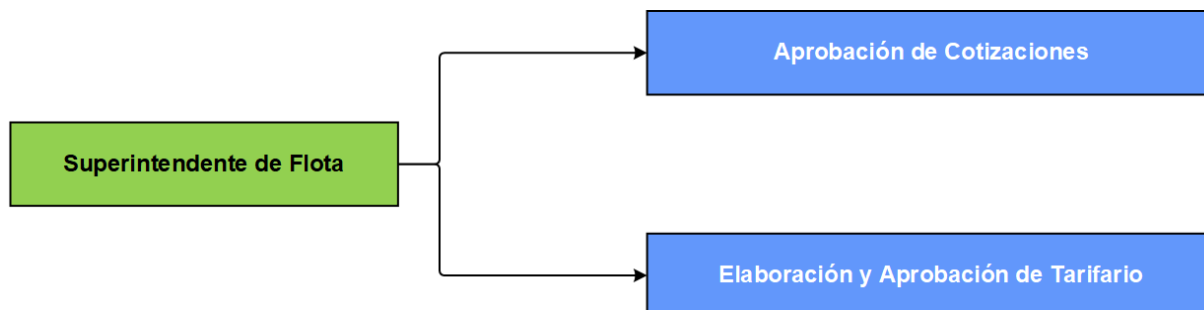




## **3.1.2.2. SUPERINTENDENTE DE FLOTA.**




### 3.1.2.2.1. Árbol de Procedimientos



Fuente: Elaboración Propia.




### 3.1.2.2.2. Aprobación de Cotizaciones

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> SP-AC-001
	<b>Aprobación de Cotizaciones</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 1 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Gerencia	
<b>Descripción</b>	Llevar a cabo la revisión y aprobación de cotizaciones, comprobando el monto asegurándose de que coincida con los soportes que contiene la solicitud de cheque.		
<b>Objetivo</b>	Aprobar o rechazar cotizaciones.		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Departamento Solicitante</li><li>• Contabilidad</li></ul>		
<b>Periodicidad</b>	Cada vez que se realice una cotización.		
<b>Marco Legal</b>	N/A		


Fuente: Elaboración Propia.



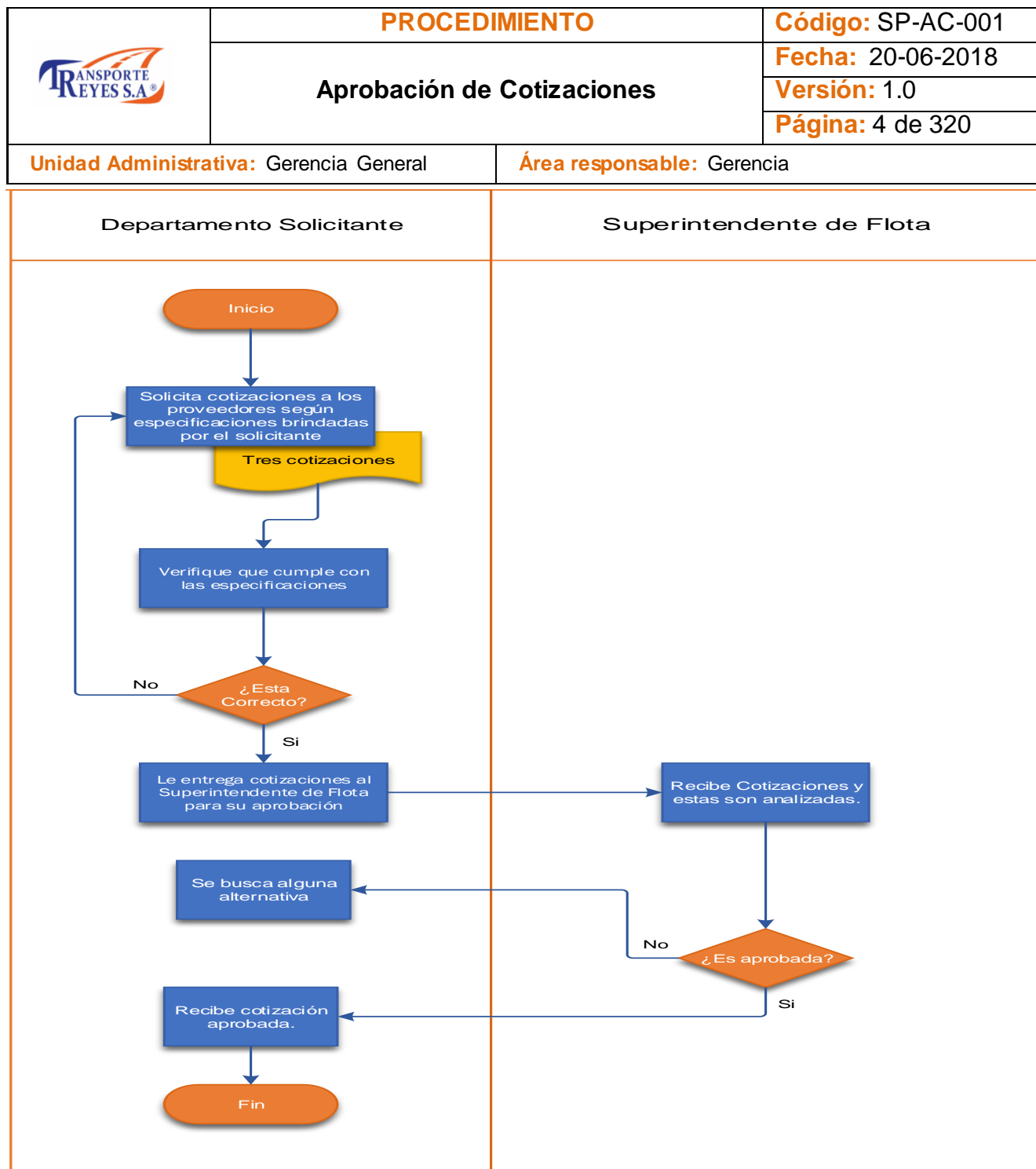
	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> SP-AC-001
	<b>Aprobación de Cotizaciones</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 2 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Gerencia	
<b>Propósito del procedimiento:</b> Garantizar que la cotización seleccionada sea la más adecuada a las necesidades de Transporte JJ Reyes S.A.			
<b>Alcance</b>	<b>Empieza:</b> Solicitud de Cotizaciones		
	<b>Incluye:</b> Validación y Comparación de Cotizaciones		
	<b>Termina:</b> Aprobación		
<b>Proveedores</b> Superintendente de Flota	<b>Entradas</b> Solicitud del bien o servicio (Características específicas)	<b>Salidas</b> Aprobación de Cotizaciones	<b>Clientes</b> Departamento Solicitante
<b>Recursos</b>	<b>Tecnológicos:</b> Computadora, Impresora		
	<b>Humanos:</b> Departamento Solicitante, Superintendente de Flota		
	<b>Logísticos:</b> Áreas acondicionadas e higiénicas, iluminación, sistema de telecomunicaciones (teléfono, internet, etc.)		
<b>Normas y/o políticas de Operación.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Las cotizaciones se realizarán siempre y cuando se cuente con las características específicas.</li><li>Se deberán de presentar tres propuestas de Cotizaciones.</li><li>Será seleccionada la cotización que cumpla con todas las especificaciones y requisitos y ofrezca el precio óptimo, así como con todos los restantes criterios de evaluación indicados. Cualquier oferta que no cumpla con los requisitos será rechazada.</li><li>Aplicar estrategias para la gestión de compras tales como negociar descuentos y/o condiciones de pago.</li></ul>			

Fuente: Elaboración Propia.



	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> SP-AC-001
	<b>Aprobación de Cotizaciones</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 3 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Gerencia		
<b>Responsable</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Documentos</b>
Departamento Solicitante	<b>2</b>	Realiza cotizaciones a los proveedores según especificaciones brindadas por el solicitante.	Se realiza tres cotizaciones	
Departamento Solicitante	<b>3</b>	Brinda cotizaciones al solicitante para que verifique que cumple con las especificaciones.		
Departamento Solicitante	<b>4</b>	Le entrega cotizaciones al Superintendente de Flota para su aprobación.		
Superintendente de Flota	<b>5</b>	Selecciona y aprueba Cotización.		


Fuente: Elaboración Propia.



Fuente: Elaboración Propia.




### 3.1.2.2.3. Elaboración y Aprobación de Tarifario.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> SP-EA-002
	<b>Elaboración y Aprobación de Tarifario</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 5 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Gerencia.	
<b>Descripción</b>	Llevar a cabo la elaboración y actualización de tarifarios de ruta, garantizando que los precios a cobrar sean los correctos.		
<b>Objetivo</b>	Elaborar Tarifario de Ruta.		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Superintendente de Flota.</li><li>• Facturación.</li></ul>		
<b>Periodicidad</b>	Cada vez que se modifique o se agregue una nueva ruta		
<b>Marco Legal</b>	N/A		

Fuente: Elaboración Propia.



	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> SP-EA-002
	<b>Elaboración y Aprobación de Tarifario</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 6 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		
<b>Propósito del procedimiento:</b> Garantizar que el tarifario este siempre actualizado.				
<b>Alcance</b>	<b>Empieza:</b> Agregar nueva ruta de ruteo.			
	<b>Incluye:</b> Verificar nueva ruta.			
	<b>Termina:</b> Elaboración o Actualización de Tarifario			
<b>Proveedores</b> Superintendente de Flota		<b>Entradas</b> Datos de Nueva Ruta	<b>Salidas</b> Tarifario	<b>Clientes</b> Facturación
<b>Recursos</b>	<b>Tecnológicos:</b> Computadora, Impresora			
	<b>Humanos:</b> Superintendente de Flota			
	<b>Logísticos:</b> Áreas acondicionadas e higiénicas, iluminación, sistema de telecomunicaciones (teléfono, internet, etc.)			
<b>Normas y/o políticas de Operación.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Deberá de elaborar y actualizar el tarifario de acuerdo con la ruta establecida por el cliente, de esta forma se garantiza que el monto a cobrar sea razonable.</li><li>• En la elaboración del tarifario deberá de incluir la depreciación del vehículo, la variabilidad del combustible, desgaste de llantas, mantenimiento del vehículo, costos fijos.</li><li>• Debe de proporcionarle a la encargada de Facturación el tarifario debidamente actualizado.</li></ul>				

Fuente: Elaboración Propia.






	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> SP-EA-002
	<b>Elaboración y Aprobación de Tarifario</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 7 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		
<b>Responsable</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Documentos</b>
Superintendente de Flota	1	Elaborar o actualizar tarifario, de acuerdo con la solicitud del cliente.		
Superintendente de Flota	2	Verifica la variabilidad del costo del combustible.		
Superintendente de Flota	3	Calcula una aproximación del consumo de combustible de la nueva ruta.		
Superintendente de Flota	4	Calcula Depreciación del Vehículo, desgaste de llanta, Costo fijo.		
Superintendente de Flota	5	Elabora y/o actualiza tarifario y es enviado a Facturadora.		

Fuente: Elaboración Propia.



	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> SP-EA-002
	<b>Elaboración y Aprobación de Tarifario</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 8 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Gerencia	

### Superintendente de Flota

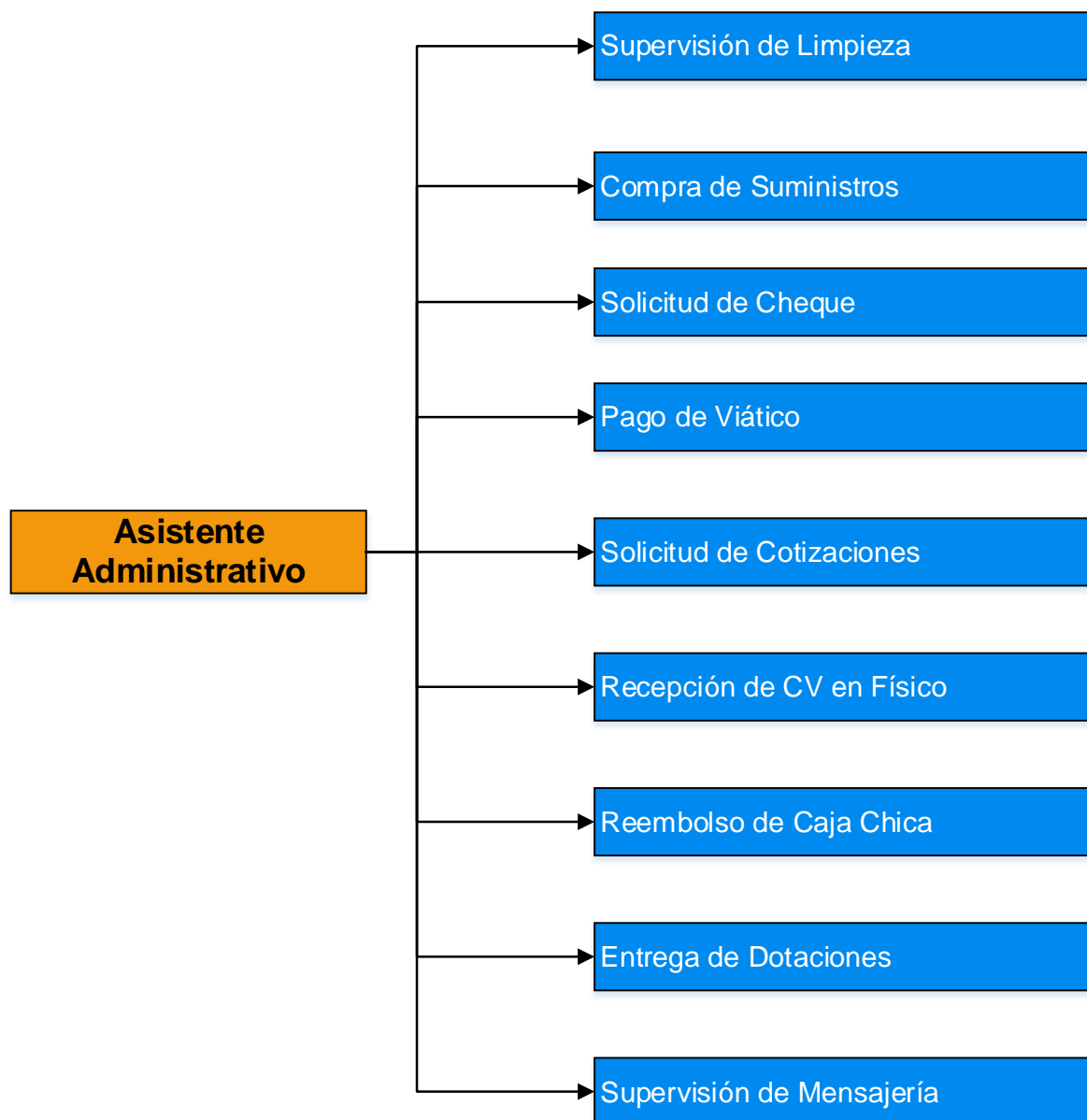




## **3.1.2.3. ASISTENTE ADMINISTRATIVO.**



### 3.1.2.3.1. Árbol de Procedimientos



Fuente: Elaboración Propia.




### 3.1.2.3.2. Supervisión de Limpieza.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> AA-SL-001
	<b>Supervisión de Limpieza</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 9 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Asistente Administrativo	
<b>Descripción</b>	Mejorar la calidad en la presentación de las áreas administrativas y operativas de Transportes JJ Reyes S.A. mediante la supervisión de las actividades realizadas por el personal correspondiente.		
<b>Objetivo</b>	Supervisar la limpieza de las áreas administrativas y operativas de Transportes JJ Reyes S.A. asegurando una presentación de calidad.		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Asistente Administrativo</li><li>• Conserje</li></ul>		
<b>Periodicidad</b>	Diario		
<b>Marco Legal</b>	Ley 618 “Ley General de Higiene y Seguridad del Trabajo”		


Fuente: Elaboración Propia.



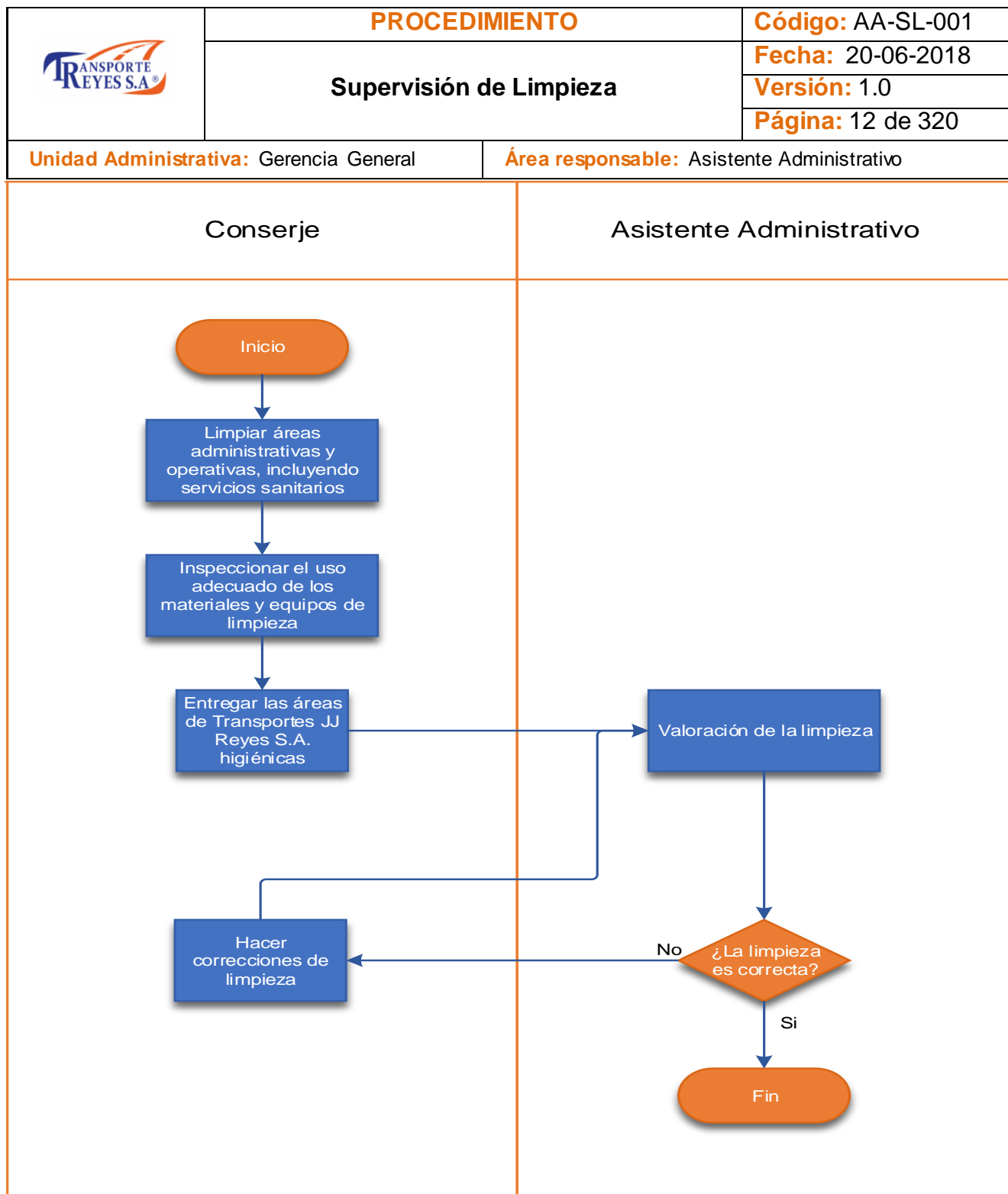
	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> AA-SL-001
	<b>Supervisión de Limpieza</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 10 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Asistente Administrativo		
<b>Propósito del procedimiento:</b> Mantener las áreas administrativas y operativas, incluyendo servicios sanitarios, en condiciones requeridas de higiene.				
<b>Alcance</b>	<b>Empieza:</b> Limpieza de las áreas administrativas y operativas por parte del conserje			
	<b>Incluye:</b> Valoración de limpieza			
	<b>Termina:</b> Dar visto bueno de la limpieza			
<b>Proveedores</b> Asistente Administrativo	<b>Entradas</b> Limpieza de las áreas	<b>Salidas</b> Entrega de las áreas limpias	<b>Clientes</b> Áreas Administrativas y Operativas	
<b>Recursos</b>	<b>Tecnológicos:</b> N/A			
	<b>Humanos:</b> Asistente Administrativo, Conserje			
	<b>Logísticos:</b> Áreas acondicionadas e higiénicas, superficie de trabajo limpia.			
<b>Normas y/o políticas de Operación</b> <ul style="list-style-type: none"><li>La supervisión y limpieza se realiza diario a las primeras horas de la jornada laboral.</li><li>Es obligación del asistente administrativo inspeccionar el uso adecuado de los materiales y equipos de limpieza al menos 2 veces a la semana.</li><li>El responsable de realizar la limpieza en las áreas administrativas y operativas, incluyendo servicios sanitarios debe de ser el conserje.</li><li>Con la supervisión de la limpieza se debe asegurar un ambiente higiénico que permita un agrado laboral para los colaboradores y visitantes de Transportes JJ Reyes S.A.</li></ul>				

Fuente: Elaboración Propia.



	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> AA-SL-001
	<b>Supervisión de Limpieza</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 11 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Asistente Administrativo		
<b>Responsable</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Documentos</b>
Conserje	<b>1</b>	Limpiar áreas administrativas y operativas, incluyendo servicios sanitarios.		
Asistente Administrativo	<b>2</b>	Inspeccionar el uso adecuado de los materiales y equipos de limpieza.		
Conserje	<b>3</b>	Entregar las áreas de Transportes JJ Reyes S.A. higiénicas.		
Asistente Administrativo	<b>4</b>	Valoración de la limpieza.		
Asistente Administrativo	<b>5</b>	Dar Visto Bueno.	Si no es correcto deberá regresar al paso 1.	

**Fuente:** Elaboración Propia.



Fuente: Elaboración Propia.






### 3.1.2.3.3. Compra de Suministros.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> AA-CS-002
	<b>Compra de Suministros</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 13 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Asistente Administrativo	
<b>Descripción</b>	Adquirir los suministros de papelería, cafetería y limpieza de la mejor calidad y a un precio justo para garantizar el abastecimiento de estos mismos en la empresa.		
<b>Objetivo</b>	Proveer de suministros de papelería, cafetería y limpieza al personal encargado de la empresa Transporte JJ Reyes S.A		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Asistente Administrativo</li><li>• Superintendente de Flota</li><li>• Áreas Administrativas</li><li>• Conserje</li></ul>		
<b>Periodicidad</b>	Mensual		
<b>Marco Legal</b>	N/A		

Fuente: Elaboración Propia.



	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> AA-CS-002
	<b>Compra de Suministros</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 14 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Asistente Administrativo		
<b>Propósito del procedimiento:</b> Garantizar la compra mensual de suministros de papelería, cafetería y limpieza en la empresa Transporte JJ Reyes S.A.				
<b>Alcance</b>	<b>Empieza:</b> Los suministros de papelería, cafetería y limpieza se han agotados			
	<b>Incluye:</b> Valoración del inventario de suministros			
	<b>Termina:</b> Compra de Suministros			
<b>Proveedores</b> Asistente Administrativo		<b>Entradas</b> Verificar cantidad disponible de suministros	<b>Salidas</b> Pago a proveedores	<b>Clientes</b> Áreas Administrativas y Operativas
<b>Recursos</b>	<b>Tecnológicos:</b> Computadora, Impresora			
	<b>Humanos:</b> Asistente Administrativo			
	<b>Logísticos:</b> Áreas acondicionadas e higiénicas, superficie de trabajo limpia.			
<b>Normas y/o políticas de Operación</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Para la compra de los artículos se realizará un previo análisis del consumo.</li><li>• Mantener un control del inventario de los productos, para evitar faltantes o tener demasiados excedentes durante la utilización de estos.</li><li>• Seleccionar adecuadamente a los proveedores de la empresa, manteniendo la calidad de los productos.</li><li>• La administración de los artículos de limpieza se hará de manera responsable con el fin de maximizar el aprovechamiento de estos.</li><li>• Analizar si se acepta o no una nueva lista de precios y aplicar estrategias para la gestión de compras tales como negociar descuentos y/o condiciones de pago.</li><li>• El Asistente Administrativo es el responsable de enviar el formato de compra sobre suministros de papelería para que cada departamento emita la solicitud mensual de suministros específicos que utilizan.</li></ul>				


Fuente: Elaboración Propia.



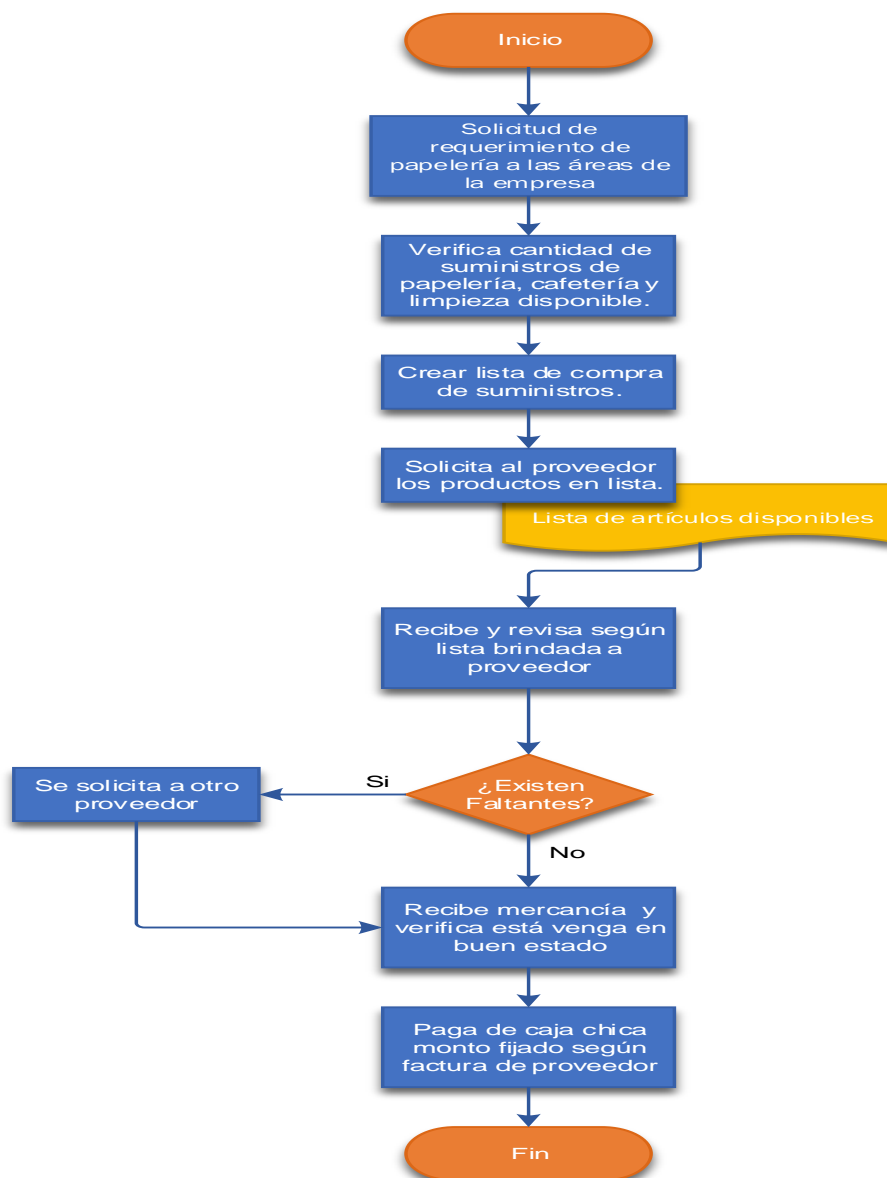
	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> AA-CS-003
	<b>Compra de Suministros</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 15 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Asistente Administrativo		
<b>Responsable</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Documentos</b>
Asistente Administrativo	1	Verifica cantidad de suministros de papelería, cafetería y limpieza disponible.		
Asistente Administrativo	2	Verifica cantidad de suministros de papelería, cafetería y limpieza disponible.		
Asistente Administrativo	3	Crear lista de compra de suministros.	Envía solicitud de pedido de suministros de papelería a los departamentos de la empresa.	
Asistente Administrativo	4	Solicita al proveedor los productos en lista.	Proveedores JOTHAN REYES, IMSUMYP	
Asistente Administrativo	5	Recibe y revisa según lista brindada a proveedor.	En caso de existir faltantes de productos, realizar la compra a otros proveedores	Lista de compra Factura
Asistente Administrativo	5	Realiza solicitud de cheque para realizar pago a proveedores.		

Fuente: Elaboración Propia.



	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> AA-CS-003
	<b>Compra de Suministros</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 16 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Asistente Administrativo	


### Asistente Administrativo



Fuente: Elaboración Propia.




### 3.1.2.3.4. Solicitud de cheque.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> AA-SC-003
	<b>Solicitud de cheque</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 17 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Asistente Administrativo	
<b>Descripción</b>	Describir los procedimientos necesarios que se llevan a cabo para solicitar cheque.		
<b>Objetivo</b>	Realizar cheque.		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coordinadora de Contabilidad</li><li>• Áreas que solicitan cheque</li><li>• Superintendente de Flota</li></ul>		
<b>Periodicidad</b>	Cada vez que se solicite una emisión de cheque.		
<b>Marco Legal</b>	N/A		


Fuente: Elaboración Propia.



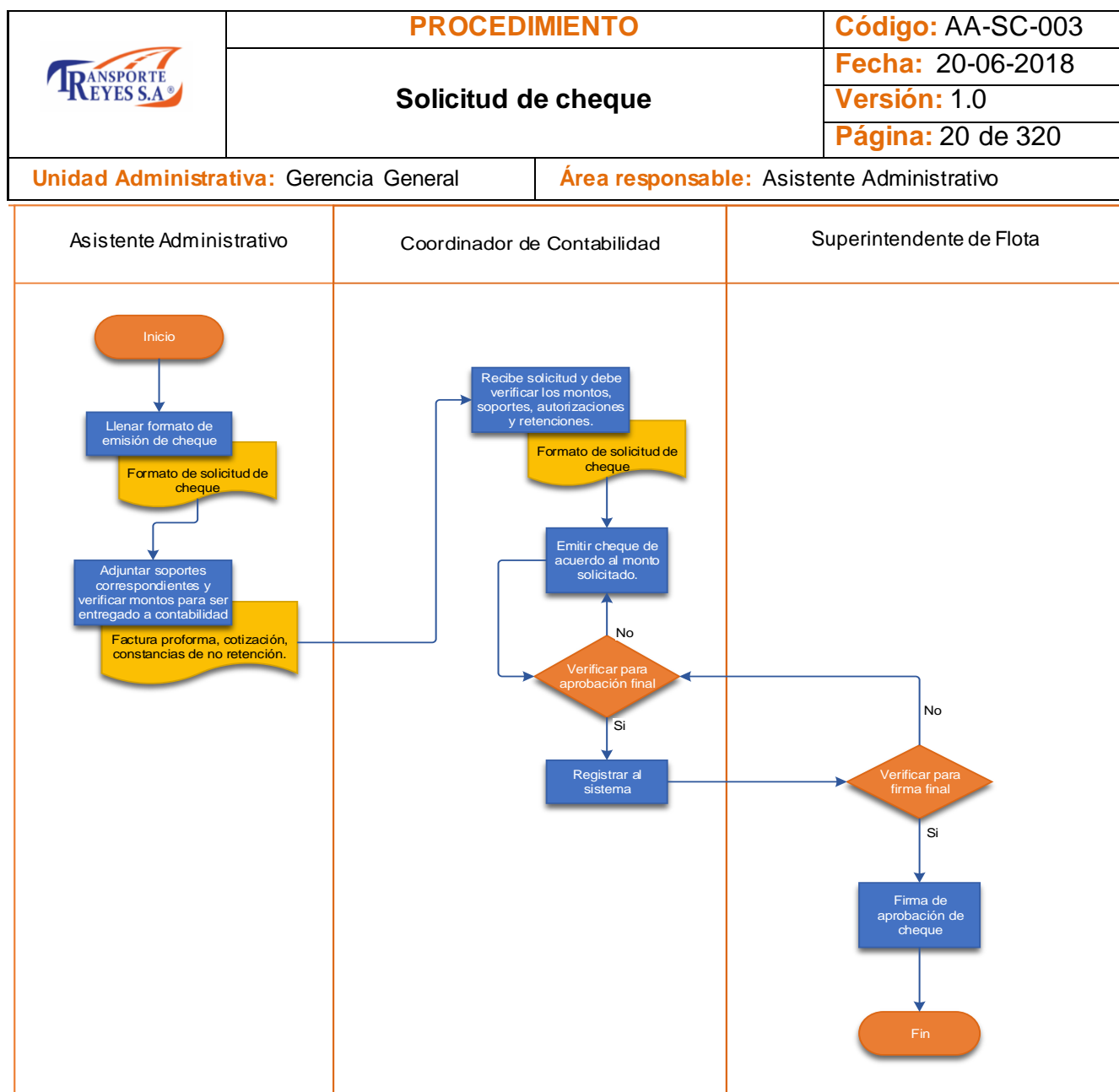
	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> AA-SC-003
	<b>Solicitud de cheque</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 18 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Asistente Administrativo		
<b>Propósito del procedimiento:</b> Elaborar cheque por concepto de nómina, apoyos legislativos y proveedores que hayan cumplido con la entrega satisfactoria de un bien o servicio al congreso, para cumplir oportunamente con los compromisos contraídos.				
Alcance	<b>Empieza:</b> Formato de solicitud de emisión de cheque			
	<b>Incluye:</b> Aprobación del superintendente de flota			
	<b>Termina:</b> Emisión de cheque			
<b>Proveedores</b> Asistente Administrativo		<b>Entradas</b> Formato de Solicitud emisión de cheque	<b>Salidas</b> Cheque	<b>Clientes</b> Solicitantes de cheque
Recursos	<b>Tecnológicos:</b> Computadora, Impresora			
	<b>Humanos:</b> Coordinadora de contabilidad, Asistente Administrativo y Superintendente de Flota			
	<b>Logísticos:</b> Áreas acondicionadas e higiénicas, iluminación, sistema de telecomunicaciones (teléfono, internet, etc.)			
<b>Normas y/o políticas de Operación.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Toda solicitud de cheque debe contener, la cotización de lo solicitado, el cual los montos reflejados deberán de coincidir en caso de no ser así este será anulado.</li><li>• Constancia de no retención en el caso de que aplique.</li><li>• Toda solicitud debe estar autorizada por el superintendente de flota.</li><li>• Todo cheque debe ir autorizado y firmado por el Superintendente de Flota.</li><li>• Toda solicitud de cheque se debe realizar de lunes a viernes en el horario de 8:00 AM – 12:00 PM</li></ul>				

Fuente: Elaboración Propia.



	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> AA-SC-003
	<b>Solicitud de cheque</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 19 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Asistente Administrativo		
<b>Responsable</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Documentos</b>
Asistente Administrativo	1	Llenar formato de solicitud de emisión de cheque de acuerdo con las cotizaciones y/o facturas solicitadas a los proveedores.	El formato debe ir autorizado por el superintendente de flota.	Formado de solicitud de emisión de cheque
Asistente Administrativo	2	Adjuntar soportes correspondientes y verificar montos para ser entregado a contabilidad		Factura proforma, cotización, constancias de no retención.
Coordinadora de Contabilidad	3	Recibe solicitud y debe verificar los montos, soportes, autorizaciones y retenciones.		
Coordinadora de Contabilidad	4	Emitir cheque de acuerdo con el monto.		
Coordinadora de Contabilidad	5	Verificar para aprobación final, en caso de ser aprobado registrar al sistema, y si es rechazado debe regresar al Auxiliar Contable para su revisión.		
Superintendente de Flota	6	Verifica y Firma autorización de cheque.		

Fuente: Elaboración Propia.




Fuente: Elaboración Propia.






### 3.1.2.3.5. Pago de Viáticos.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> AA-PV-004
	<b>Pago de Viáticos</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 21 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Asistente Administrativo	
<b>Descripción</b>	Asegurar el recurso económico de la empresa Transporte JJ Reyes S.A. por gastos alimenticios y traslado, ida y regreso, de una localidad a otra en el desempeño de una misión de trabajo de acuerdo con los lineamientos establecidos.		
<b>Objetivo</b>	Garantizar a los colaboradores los recursos económicos en cuanto a la alimentación y transporte durante el cumplimiento de sus funciones de acuerdo con los lineamientos establecidos		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Asistente Administrativo</li><li>• Colaboradores</li></ul>		
<b>Periodicidad</b>	De acuerdo con las solicitudes de pago de viáticos de desayuno, almuerzo, cena y transporte.		
<b>Marco Legal</b>	N/A		

Fuente: Elaboración Propia.



	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> AA-PV-004
	<b>Pago de Viáticos</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 22 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Asistente Administrativo		
<b>Propósito del procedimiento:</b> Establecer controles a fin de presentar transparencia en los procesos de solicitud, trámite, autorización, asignación y comprobación de los viáticos de alimentación y transporte.				
<b>Alcance</b>	<b>Empieza:</b> Solicitud de viáticos de alimentación y transporte.			
	<b>Incluye:</b> N/A			
	<b>Termina:</b> Pago de viático			
<b>Proveedores</b> Asistente Administrativa		<b>Entradas</b> Solicitud de pago de viático de alimentación	<b>Salidas</b> Pago de viático de alimentación	<b>Clientes</b> Colaboradores
<b>Recursos</b>	<b>Tecnológicos:</b> Computadora, Impresora			
	<b>Humanos:</b> Asistente Administrativa y Colaborador.			
	<b>Logísticos:</b> Áreas acondicionadas e higiénicas, iluminación, sistema de telecomunicaciones (teléfono, internet, etc.)			
<b>Normas y/o políticas de Operación</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Las solicitudes de viáticos de alimentación y/o transporte será tramitado únicamente por el colaborador beneficiado.</li><li>Únicamente deberán otorgarse viáticos por los días estrictamente necesarios para el desempeño de alguna función encomendada.</li><li>No debe tramitarse viáticos solicitados simultáneamente por más de una (1) Unidad donde coincidan los períodos o fechas.</li><li>Aplica viatico de desayuno todo aquel colaborador que inicie su jornada antes de las 8 am.</li></ul>				



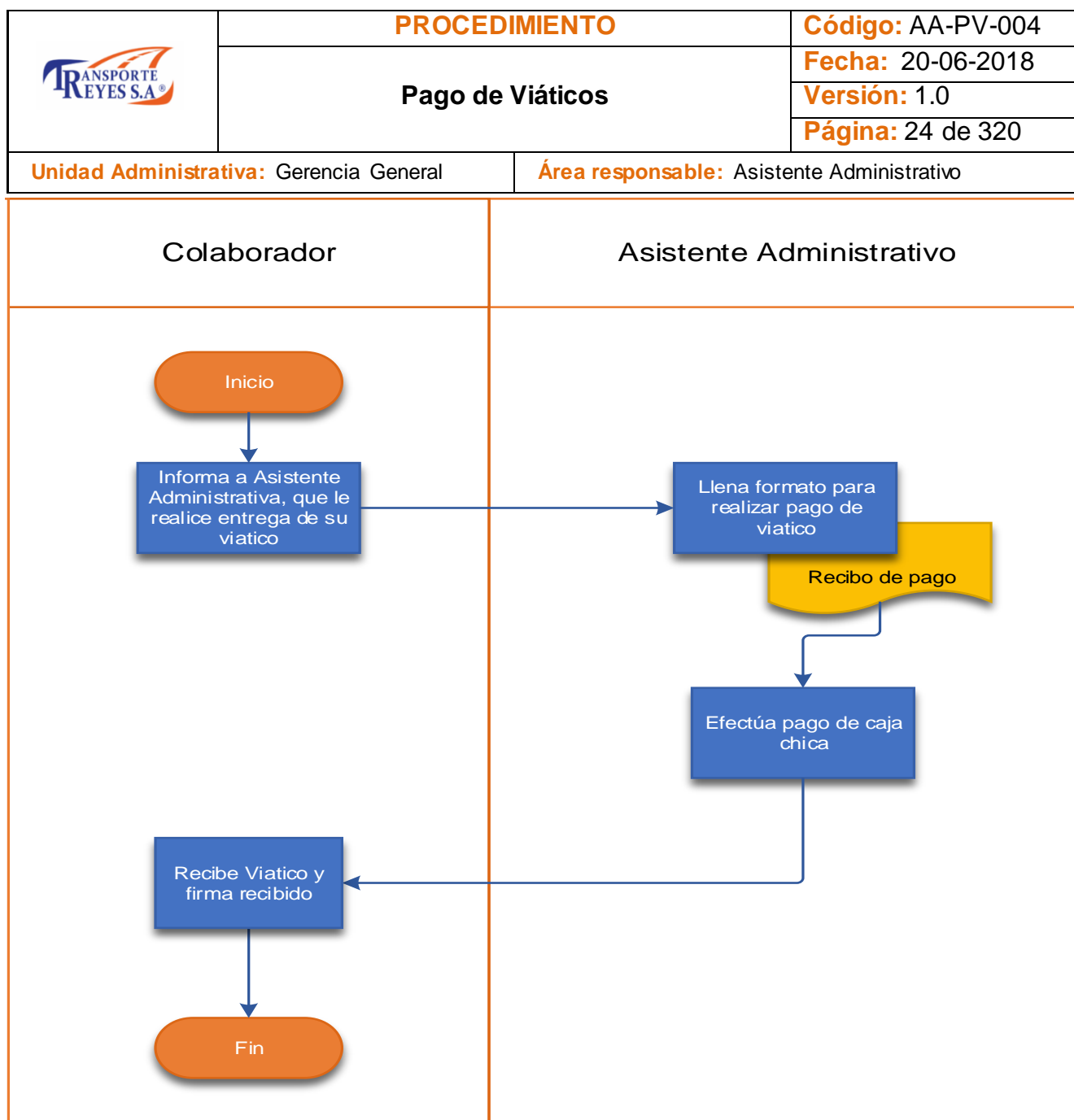
- El viatico de cena será reembolsado para el colaborador que se encuentre realizando actividades correspondientes de su puesto después de las 8 pm.
- En el caso de reembolso de combustible él beneficiario deberá adjuntar factura, a nombre de Transporte JJ Reyes S.A. y con su debido número RUC, de caso contrario el reembolso no será posible.
- No debe tramitarse viáticos a colaboradores activos que estén de reposo, permiso y vacaciones.
- El jefe inmediato es el responsable de validar la información y el cumplimiento de las normas establecidas de este documento.

**Fuente: Elaboración Propia.**



	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> AA-PV-004
	<b>Pago de Viáticos</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 23 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Asistente Administrativo		
<b>Responsable</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Documentos</b>
Colaborador	1	Informa a Asistente Administrativa, que le realice entrega de su viatico.		
Asistente Administrativo	2	Llena formato para realizar pago de viatico.		
Asistente Administrativo	3	Realiza el pago de caja chica.		


Fuente: Elaboración Propia.



Fuente: Elaboración Propia.



### 3.1.2.3.6. Solicitud de Cotizaciones.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> AA-CZ-005
	<b>Solicitud de Cotizaciones</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 25 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Asistente Administrativo	
<b>Descripción</b>	Puntualizar los lineamientos a seguir en la solicitud, recepción y control de cotizaciones con la finalidad de adquirir los bienes requeridos en las mejores condiciones de calidad, precio, financiamiento y tiempo de entrega.		
<b>Objetivo</b>	Realizar cotizaciones a los proveedores de Transporte JJ Reyes S.A.		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Asistente Administrativa</li><li>• Superintendente de Flota</li><li>• Jefe de Área</li></ul>		
<b>Periodicidad</b>	Cada vez que sea necesario.		
<b>Marco Legal</b>	N/A		


Fuente: Elaboración Propia.



	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> AA-CZ-005
	<b>Solicitud de Cotizaciones</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 26 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Asistente Administrativo	
<b>Propósito del procedimiento:</b> Solicitud de documento externo que se utiliza para solicitar información a proveedores sobre un bien o servicio de interés.			
<b>Alcance</b>	<b>Empieza:</b> Necesidad de adquirir un bien o servicio		
	<b>Incluye:</b> Especificaciones del bien o servicio		
	<b>Termina:</b> Cotización		
<b>Proveedores</b> Asistente Administrativa	<b>Entradas</b> Solicitud del bien o servicio (Características específicas)	<b>Salidas</b> Cotización	<b>Clientes</b> Superintendente de Flota, Jefe de Área
<b>Recursos</b>	<b>Tecnológicos:</b> Computadora, Impresora, Teléfono		
	<b>Humanos:</b> Asistente Administrativa, Superintendente de Flota, Jefe de Área		
	<b>Logísticos:</b> Áreas acondicionadas e higiénicas		
<b>Normas y/o políticas de Operación</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Las cotizaciones se realizarán siempre y cuando se cuente con las características específicas.</li><li>Será seleccionada la cotización que cumpla con todas las especificaciones y requisitos y ofrezca el precio más bajo, así como con todos los restantes criterios de evaluación indicados. Cualquier oferta que no cumpla con los requisitos será rechazada.</li></ul>			

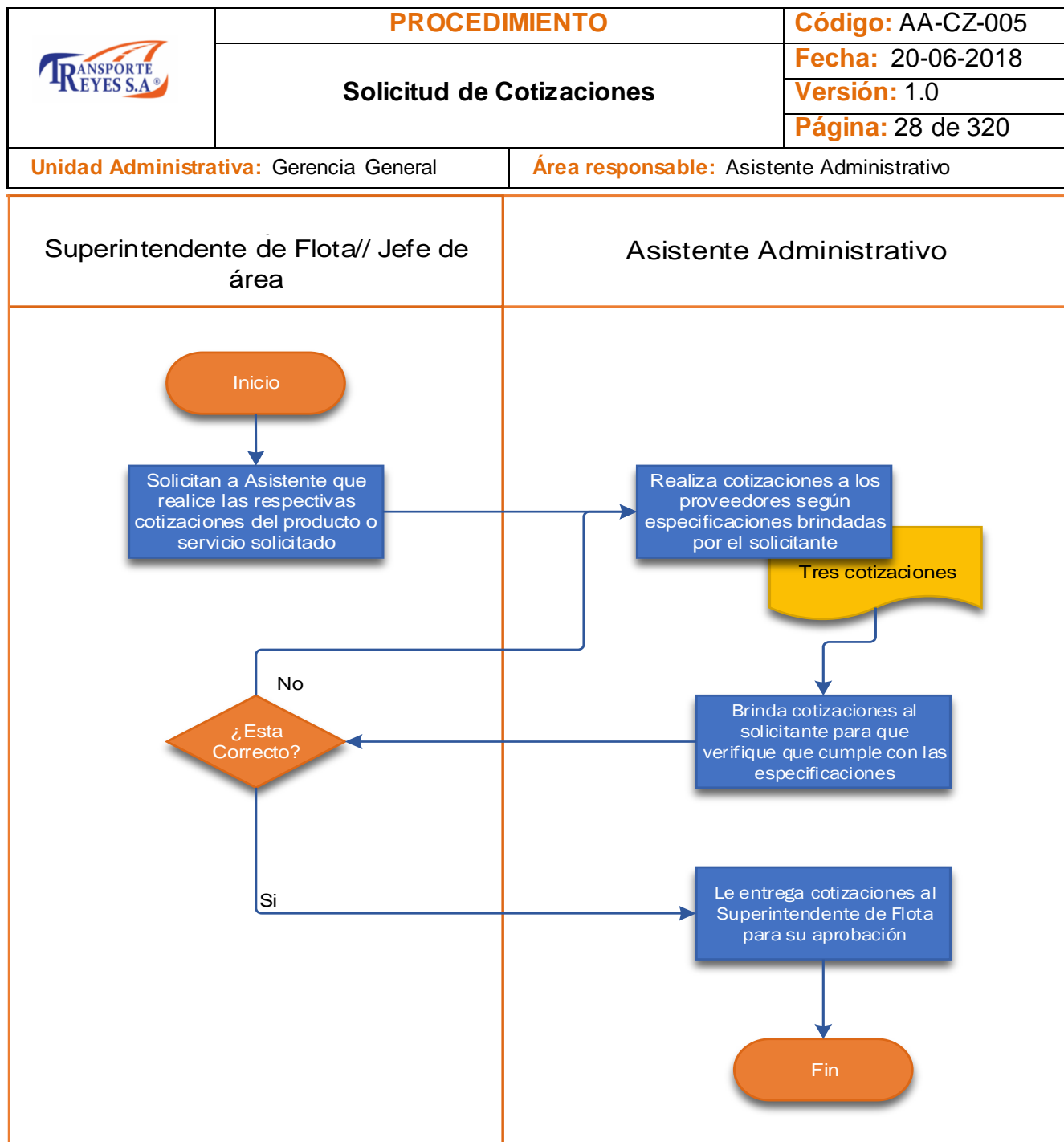
Fuente: Elaboración Propia.



	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> AA-CZ-005
	<b>Solicitud de Cotizaciones</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 27 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Asistente Administrativo		
<b>Responsable</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Documentos</b>
Superintendente de Flota// jefe de área	1	Solicitan a Asistente que realice las respectivas cotizaciones del producto o servicio solicitado.		
Asistente Administrativo	2	Realiza cotizaciones a los proveedores según especificaciones brindadas por el solicitante.	Se realiza tres cotizaciones	
Asistente Administrativo	3	Brinda cotizaciones al solicitante para que verifique que cumple con las especificaciones.		
Asistente Administrativo	4	Le entrega cotizaciones al Superintendente de Flota para su aprobación.		

Fuente: Elaboración Propia.






Fuente: Elaboración Propia.




### 3.1.2.3.7. Recepción de CV en Físicos.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> AA-RF-006
	<b>Recepción de CV en Físico</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 29 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Asistente Administrativo	
<b>Descripción</b>	Recepción de Currículo Vitae (Hoja de vida) de toda persona natural que quiera formar parte de Transporte JJ Reyes S.A.		
<b>Objetivo</b>	Recopilar Currículo Vitae		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Asistente Administrativa</li></ul>		
<b>Periodicidad</b>	Cada vez que sea necesario.		
<b>Marco Legal</b>	N/A		


Fuente: Elaboración Propia.



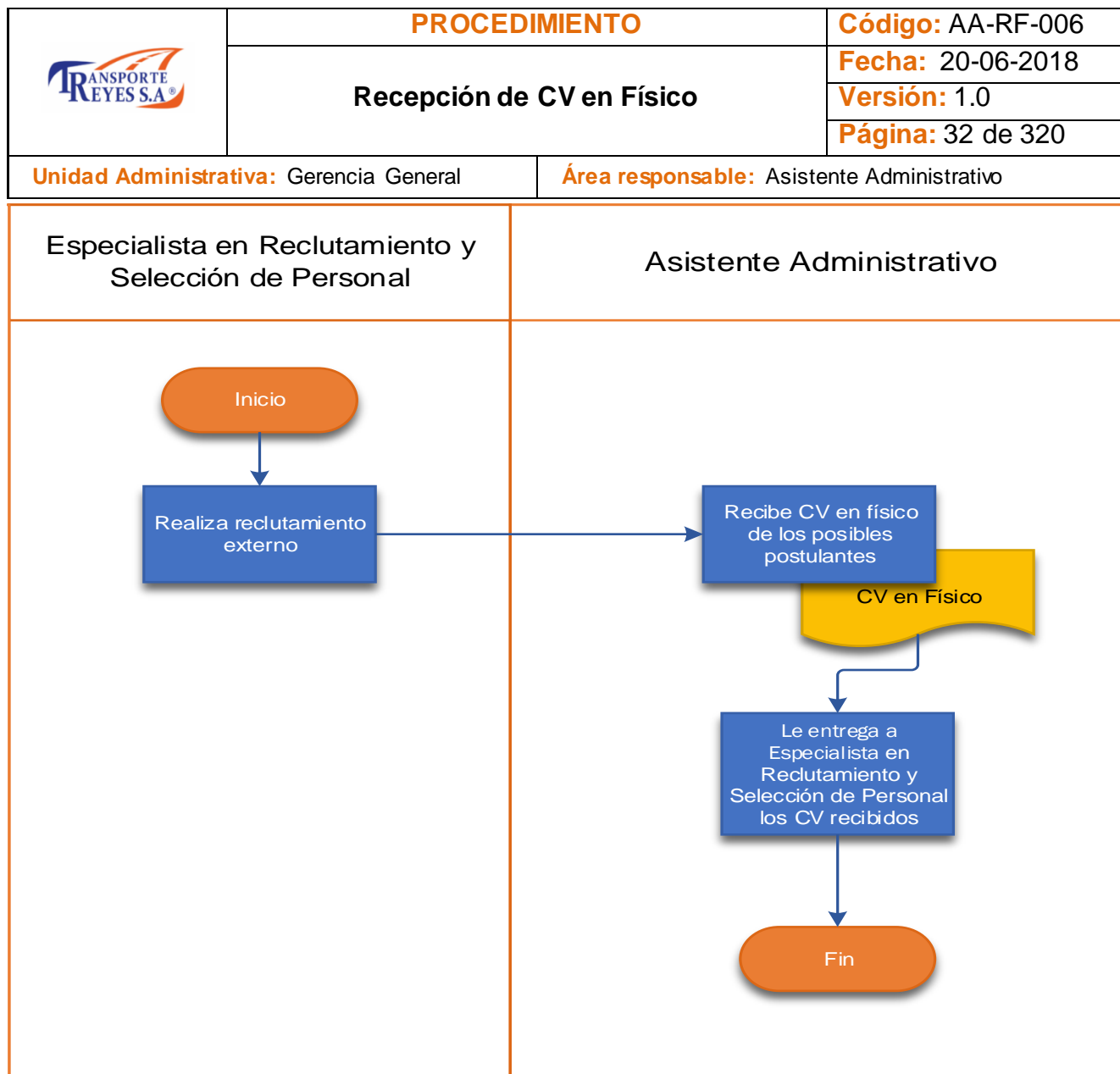
	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> AA-RF-006
	<b>Recepción de CV en Físico</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 30 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Asistente Administrativo	
<b>Propósito del procedimiento:</b> Garantizar la recepción de los CV en físicos, con el fin que la Especialista en Reclutamiento y Selección de Personal los pueda analizar.			
<b>Alcance</b>	<b>Empieza:</b> Reclutamiento externo		
	<b>Incluye:</b> Currículo Vitae		
	<b>Termina:</b> Recepción de CV		
<b>Proveedores</b> Asistente Administrativa	<b>Entradas</b> Reclutamiento externo	<b>Salidas</b> Recepción de CV	<b>Clientes</b> Especialista en Reclutamiento y Selección de Personal
<b>Recursos</b>	<b>Tecnológicos:</b> Computadora, Impresora		
	<b>Humanos:</b> Asistente Administrativa y Especialista en Reclutamiento		
	<b>Logísticos:</b> Áreas acondicionadas e higiénicas		
<b>Normas y/o políticas de Operación</b> <ul style="list-style-type: none"><li>La Asistente Administrativa apoyara a la Especialista en Reclutamiento y selección de Personal en la recepción de CV de los posibles postulantes.</li><li>Deberá de entregar de manera diaria dos veces al día (mañana y tarde) los CV recopilados durante el día.</li></ul>			

Fuente: Elaboración Propia.



	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> AA-RF-006
	<b>Recepción de CV en Físico</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 31 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Asistente Administrativo		
<b>Responsable</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Documentos</b>
Especialista en Reclutamiento y Selección de Personal	1	Realiza reclutamiento externo		
Asistente Administrativo	2	Recibe CV en físico de los posibles postulantes		
Asistente Administrativo	3	Le entrega a Especialista en Reclutamiento y Selección de Personal los CV recibidos		

Fuente: Elaboración Propia.



Fuente: Elaboración Propia.




### 3.1.2.3.8. Reembolso de caja chica.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> AA-RC-007
	<b>Reembolso de Caja Chica</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 33 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Asistente Administrativo	
<b>Descripción</b>	Realizar arqueo de caja chica para poder realizar proceso de reembolso con el fin de mantener efectivo suficiente.		
<b>Objetivo</b>	Definir normas y procedimientos para la liquidación de fondos asignados a la Caja Chica.		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Asistente Administrativa</li><li>• Superintendente de Flota</li><li>• Coordinadora de Contabilidad</li></ul>		
<b>Periodicidad</b>	Quincenal		
<b>Marco Legal</b>	N/A		


Fuente: Elaboración Propia.



	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> AA-RC-007
	<b>Reembolso de Caja Chica</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 34 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Asistente Administrativo		
<b>Propósito del procedimiento:</b> Mantener efectivo en caja chica.				
<b>Alcance</b>	<b>Empieza:</b> Fondos insuficientes en caja chica			
	<b>Incluye:</b> Hoja de arqueo, Solicitud de cheque,			
	<b>Termina:</b> Supervisión			
<b>Proveedores</b> Superintendente// Coordinadora de Contabilidad	<b>Entradas</b> Hoja de Arqueo y Solicitud de Cheque	<b>Salidas</b> Reembolso de Caja Chica	<b>Clientes</b> Asistente Administrativo	
<b>Recursos</b>	<b>Tecnológicos:</b> Computadora, Impresora, Calculadora			
	<b>Humanos:</b> Asistente Administrativa, Superintendente de Flota, Coordinadora de Contabilidad			
	<b>Logísticos:</b> Áreas acondicionadas e higiénicas			
<b>Normas y/o políticas de Operación</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• El monto fijado para caja chica es de C\$ 10,000.00</li><li>• El reembolso de caja chica se realiza una de forma quincenal</li><li>• Una vez que caja chica tiene una cantidad menor o igual al 30% se procede a efectuar la reposición de caja chica.</li><li>• La solicitud de reembolso se deberá elaborar con comprobantes propios de la quincena.</li><li>• No se podrá utilizar el fondo de Caja Chica, para los siguientes desembolsos: cambios de cheques, préstamos personales, aceptar vales del personal a cuenta de sueldos, compras de regalos u obsequios personales, disponer de los recursos para finalidades distintas a las previstas.</li><li>• La solicitud de reembolso es aprobada por el Superintendente de Flota.</li></ul>				

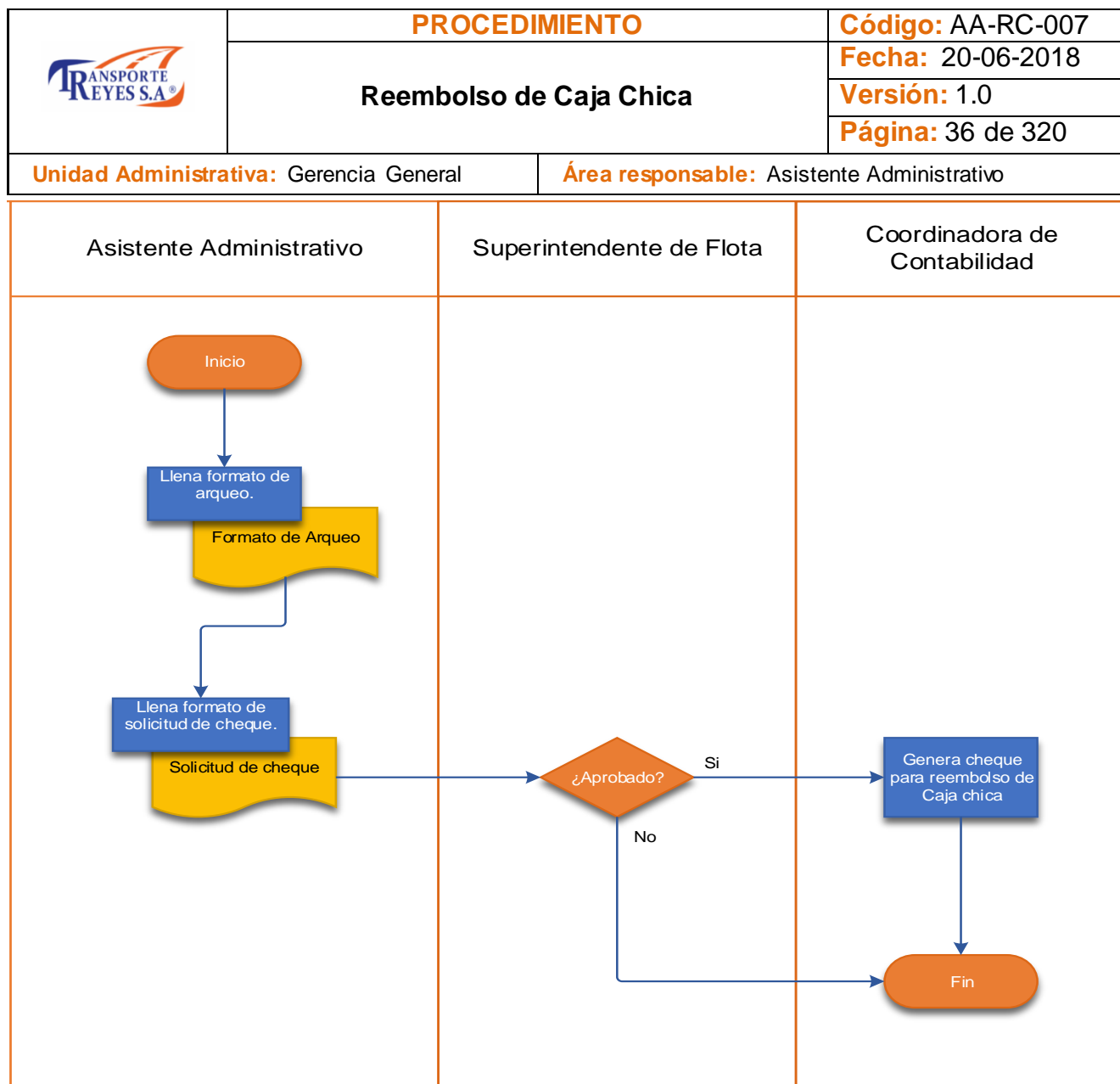
Fuente: Elaboración Propia.



	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> AA-RC-007
	<b>Reembolso de Caja Chica</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 35 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Asistente Administrativo		
<b>Responsable</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Documentos</b>
Asistente Administrativa	1	Llena formato de arqueo.		Formato de arqueo.
Asistente Administrativa	2	Realiza solicitud de cheque.	El monto del cheque será el faltante del monto destinado a caja chica que es de C\$ 10,000.00	Solicitud de cheque
Superintendente de Flota	3	Autoriza reembolso.		
Coordinadora de Contabilidad	4	Genera cheque para reembolso de Caja chica.		

Fuente: Elaboración Propia.





Fuente: Elaboración Propia.




### 3.1.2.3.9. Entrega de Dotaciones.

	PROCEDIMIENTO		Código: AA-ED-08
	Gestión y Entrega de Dotaciones		Fecha: 20-06-2018
			Versión: 1.0
			Página: 37 de 320
Unidad Administrativa: Gerencia General		Área responsable: Asistente Administrativo	
Descripción	Realizar entrega de dotaciones (equipos de trabajos, uniformes, herramientas, EPP) de acuerdo con las exigencias de los clientes de Transportes JJ Reyes S.A.		
Objetivo	Entregar dotaciones a los colaboradores		
Alcance	<ul style="list-style-type: none"><li>Asistente Administrativa</li><li>Recursos Humanos</li><li>Superintendente de Flota</li><li>Colaboradores</li></ul>		
Periodicidad	Cada vez que se realiza una contratación de personal		
Marco Legal	N/A		


Fuente: Elaboración Propia.




	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> AA-ED-08
	<b>Gestión y Entrega de Dotaciones</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 38 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Asistente Administrativo		
<b>Propósito del procedimiento:</b> Entrega de dotaciones a los colaboradores de la empresa				
<b>Alcance</b>	<b>Empieza:</b> Contratación de personal			
	<b>Incluye:</b> Acta de entrega de dotaciones, Contrato, Dotaciones			
	<b>Termina:</b> Entrega de Dotaciones			
<b>Proveedores</b> Recursos Humanos		<b>Entradas</b> Reclutamiento externo	<b>Salidas</b> Entrega de dotaciones	<b>Clientes</b> Colaborador beneficiado
<b>Recursos</b>	<b>Tecnológicos:</b> Computadora, Impresora			
	<b>Humanos:</b> Asistente Administrativa, Recursos Humanos, Superintendente, Colaboradores			
	<b>Logísticos:</b> Áreas acondicionadas e higiénicas			
<b>Normas y/o políticas de Operación</b> <ul style="list-style-type: none"><li>En caso de daño de la dotación o parte de ella sin razón aparente o fuera de ámbitos laborales el trabajador debe devolver a la empresa su equivalente respectivo.</li><li>En caso de dotaciones específicas como botas, no se devolverá a la empresa por higiene, sino que, en caso de terminar el contrato el laboral y un período de tres meses posteriores a la asignación del bien, deberá adquirir el mismo por un costo equivalente al 60% de su valor real.</li><li>La entrega se debe realizar de forma personal.</li></ul>				

Fuente: Elaboración Propia.

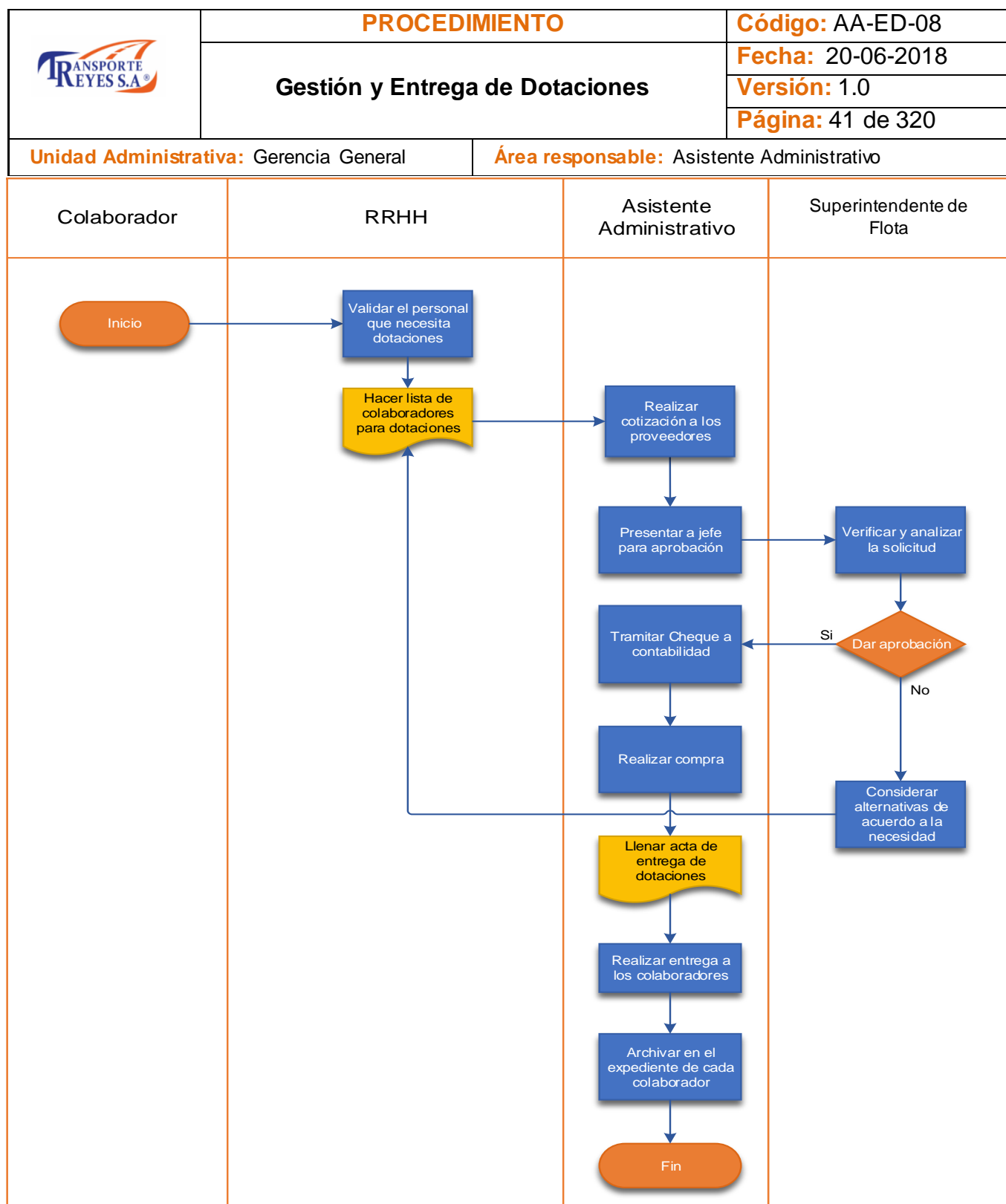


	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> AA-ED-08
	<b>Gestión y Entrega de Dotaciones</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 39 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General			<b>Área responsable:</b> Asistente Administrativo	
<b>Responsable</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Documentos</b>
RRHH	1	Validar el personal que necesita dotaciones.		
RRHH	2	Hacer lista de colaboradores para dotaciones.	Especificar dotaciones con sus respectivos costos	Formato de los colaboradores que se le entregaran dotaciones
Asistente Administrativa	3	Realizar cotizaciones con los proveedores.		
Asistente Administrativa	4	Presentar a jefe para aprobación.		
Superintendente de Flota	5	Verificar y analizar la solicitud.		
Superintendente de Flota	6	Dar aprobación.	En caso de no ser aprobado considerar por orden de prioridad.	
Asistente Administrativa	7	Tramitar Cheque a contabilidad.		



	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> AA-ED-08
	<b>Gestión y Entrega de Dotaciones</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 40 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General			<b>Área responsable:</b> Asistente Administrativo	
Asistente Administrativa	<b>8</b>	Realizar compra.		
Asistente Administrativa	<b>9</b>	Llenar acta de entrega de dotaciones.		Acta de entrega de dotaciones
Asistente Administrativa	<b>10</b>	Realizar entrega a los colaboradores.		
Asistente Administrativa	<b>11</b>	Archivar en el expediente de cada colaborador.		

Fuente: Elaboración Propia.



Fuente: Elaboración Propia




### 3.1.2.3.10. Supervisión del Gestor de Documentos.

	PROCEDIMIENTO		Código: AA-SG-009
	Supervisión del Gestor de Documentos.		Fecha: 20-06-2018
			Versión: 1.0
			Página: 42 de 320
Unidad Administrativa: Gerencia General		Área responsable: Asistente Administrativo	
Descripción	Vigilar que el mensajero cumpla con sus actividades que son asignadas durante el día.		
Objetivo	Supervisar el proceso de mensajería sea eficiente y efectivo.		
Alcance	<ul style="list-style-type: none"><li>Asistente Administrativa</li><li>Gestor de Documento</li></ul>		
Periodicidad	Diario		
Marco Legal	N/A		

Fuente: Elaboración Propia




	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> AA-SG-009
	<b>Supervisión del Gestor de Documentos.</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 43 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Asistente Administrativo	
<b>Propósito del procedimiento:</b> Mantener la eficiencia y efectividad en el proceso de mensajería.			
<b>Alcance</b>	<b>Empieza:</b> Asignación de actividades a mensajero		
	<b>Incluye:</b> Documentación, Información de las actividades a delegar		
	<b>Termina:</b> Supervisión		
<b>Proveedores</b> Asistente Administrativa	<b>Entradas</b> Asignación de actividades	<b>Salidas</b> Supervisión o Valoración	<b>Clientes</b> Gestor de Documento
<b>Recursos</b>	<b>Tecnológicos:</b> Computadora, Impresora		
	<b>Humanos:</b> Asistente Administrativa, Gestor de Documento		
	<b>Logísticos:</b> Áreas acondicionadas e higiénicas		
<b>Normas y/o políticas de Operación</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• La supervisión se realizará durante la asignación de cada actividad.</li><li>• Deberá de informar a la parte interesada sobre cualquier inconveniente que el mensajero presente durante la realización de las actividades.</li><li>• Debe garantizar la disponibilidad inmediata del mensajero si esté no se encuentra realizando alguna diligencia.</li></ul>			

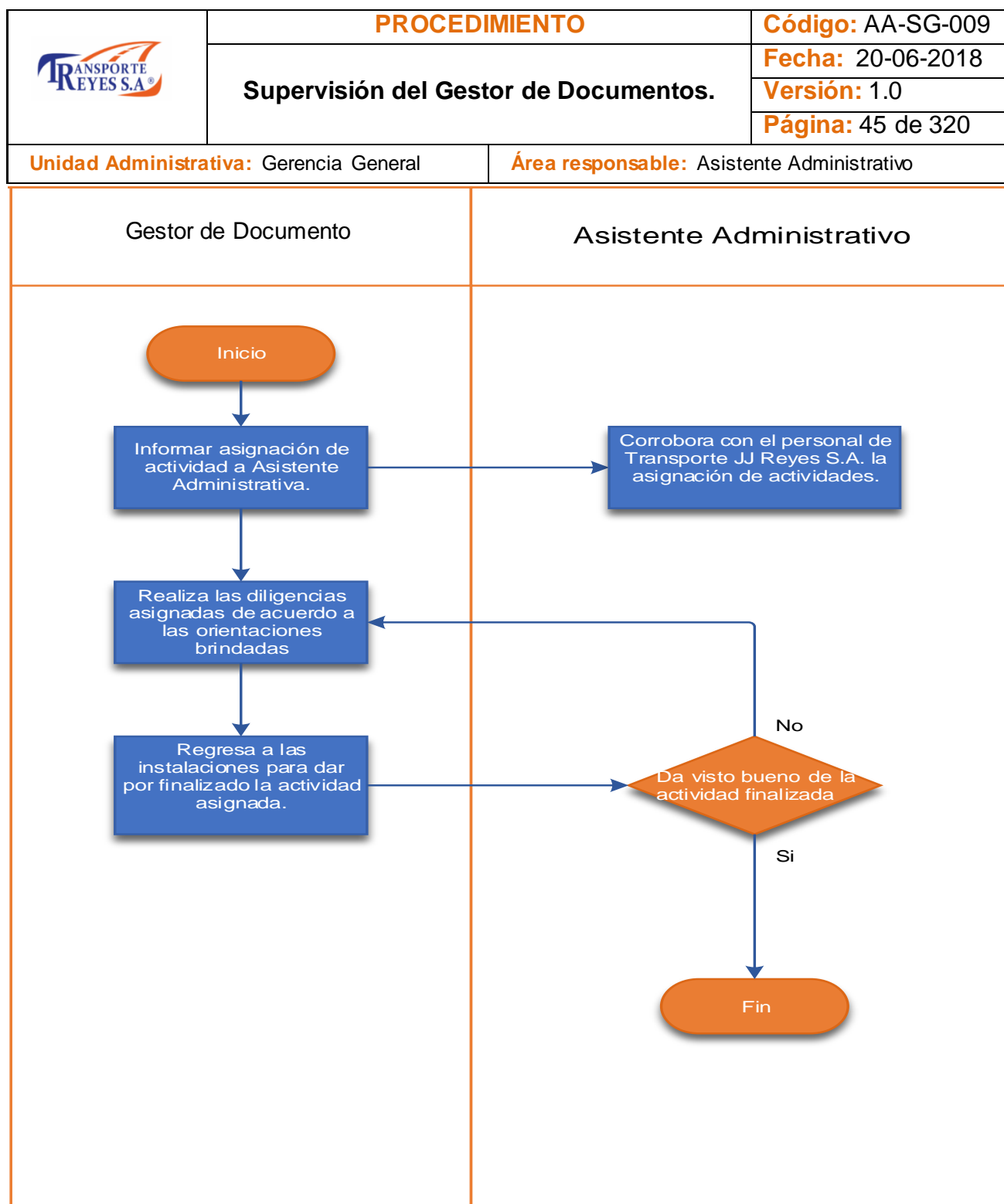
Fuente: Elaboración Propia





	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> AA-SG-009
	<b>Supervisión del Gestor de Documentos.</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 44 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Asistente Administrativo		
<b>Responsable</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Documentos</b>
Gestor de Documento	1	Informar asignación de actividad a Asistente Administrativa.		
Asistente Administrativo	2	Corroborar con el personal de Transporte JJ Reyes S.A. la asignación de actividades.		
Gestor de Documento	3	Realiza las diligencias asignadas de acuerdo con las orientaciones brindadas		
Gestor de Documento	4	Regresa a las instalaciones para dar por finalizado la actividad asignada.		
Asistente Administrativo	5	Da visto bueno de la actividad finalizada		

Fuente: Elaboración Propia



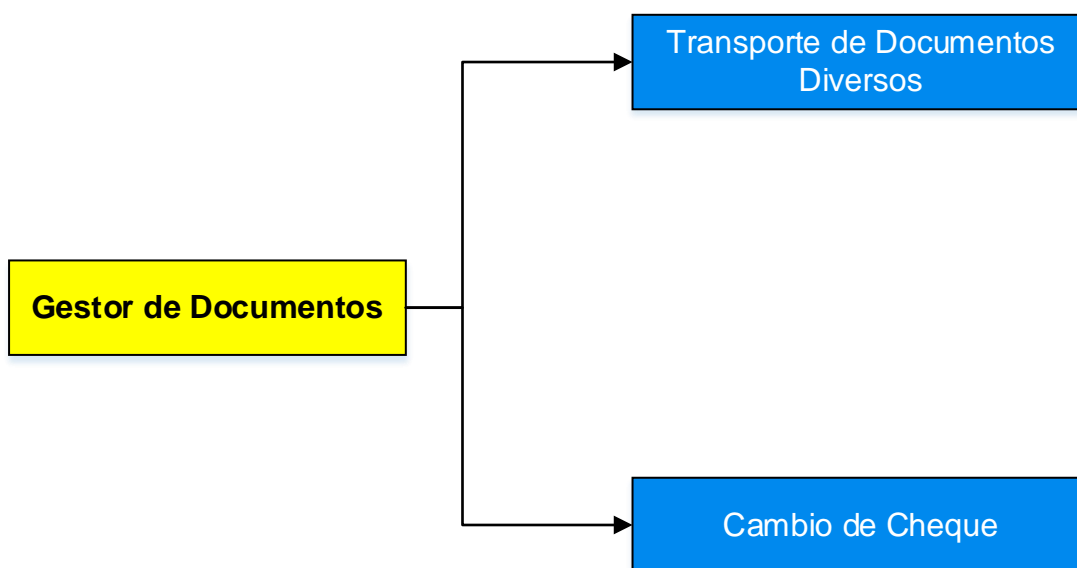
Fuente: Elaboración Propia



## **3.1.2.4. GESTOR DE DOCUMENTOS.**




### 3.1.2.4.1. Árbol de Procedimientos.



Fuente: Elaboración Propia



### 3.1.2.4.2. Transportar Documentos Diversos.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> GD-TD-001
	<b>Transportar Documentos Diversos</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 46 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Asistente Administrativo		<b>Área responsable:</b> Gestor de Documentos	
<b>Descripción</b>	Garantizar el transporte de los documentos encomendados a los destinos estipulados y a las personas interesadas.		
<b>Objetivo</b>	Distribuir correspondencia y diversas encomiendas dentro y fuera de la Organización, utilizando los medios de transporte necesarios para entregar oportunamente y en forma segura las mismas.		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestor de Documentos</li><li>• Superintendente de Flota</li><li>• Jefes de Área</li><li>• Asistente Administrativo</li></ul>		
<b>Periodicidad</b>	Diario		
<b>Marco Legal</b>	N/A		

Fuente: Elaboración Propia



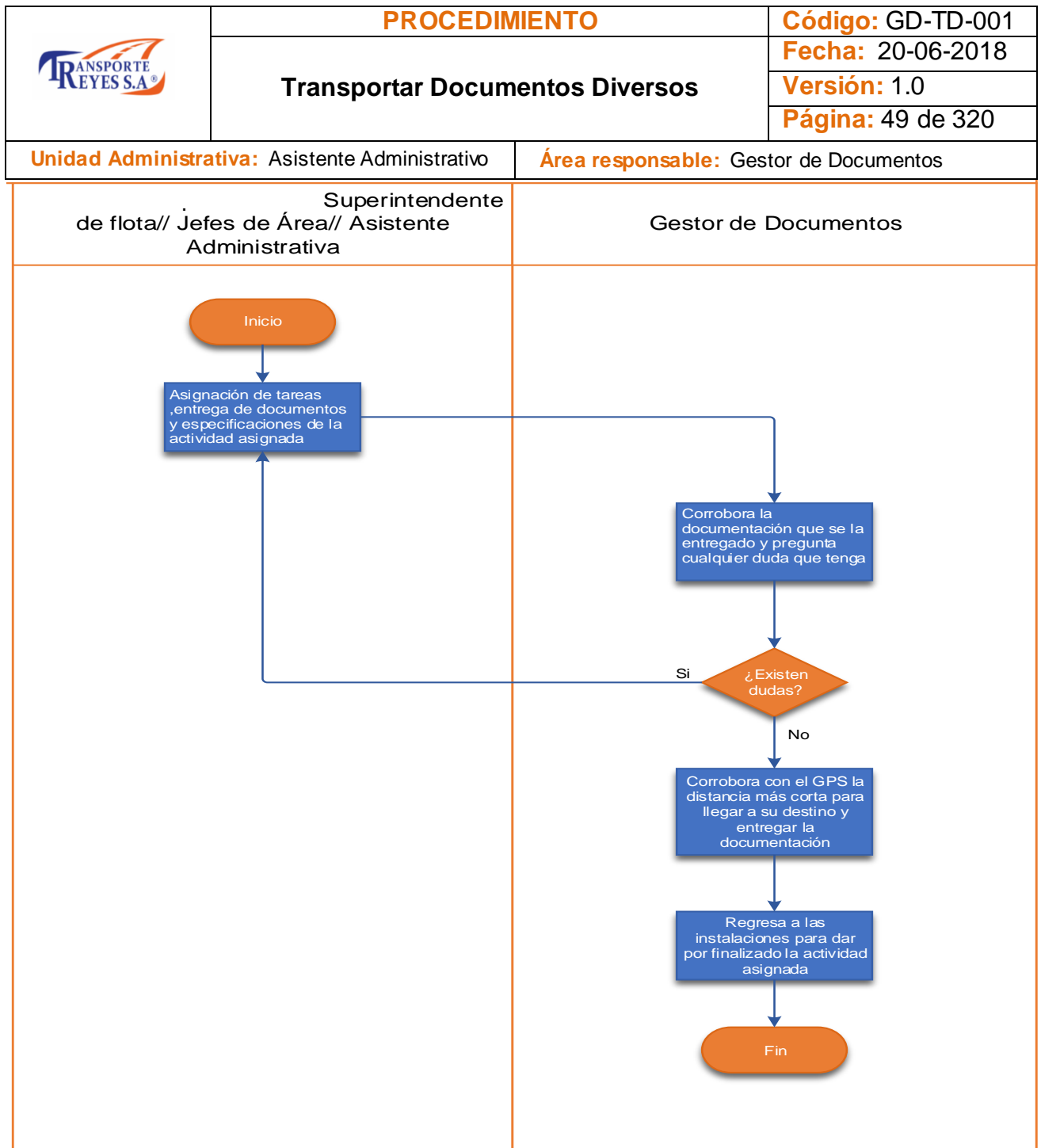
	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> GD-TD-001	
	<b>Transportar Documentos Diversos</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018	
			<b>Versión:</b> 1.0	
			<b>Página:</b> 47 de 320	
<b>Unidad Administrativa:</b> Asistente Administrativo		<b>Área responsable:</b> Gestor de Documentos		
<b>Propósito del procedimiento:</b> Envío de documentación e información oficial o recolección de bienes y productos de servicios contratados por la empresa Transporte JJ Reyes S.A.				
<b>Alcance</b>	<b>Empieza:</b> Asignación de actividades			
	<b>Incluye:</b> Documentación, Información de las actividades a delegar			
	<b>Termina:</b> Entrega de documentos			
<b>Proveedores</b> Gestor de Documentos		<b>Entradas</b> Asignación de actividades	<b>Salidas</b> Entrega de documentos	<b>Clientes</b> Superintendente de flota// Jefes de Área// Asistente Administrativa
<b>Recursos</b>	<b>Tecnológicos:</b> Computadora, Impresora			
	<b>Humanos:</b> Gestor de Documentos, Superintendente de Flota, Jefes de Área, Asistente Administrativa.			
	<b>Logísticos:</b> Áreas acondicionadas e higiénicas			
<b>Normas y/o políticas de Operación</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Deberá de revisar la documentación cuando se le esté entregando.</li><li>• Consultar cualquier duda sobre la tarea asignada.</li><li>• Deberá de informar a las partes interesadas sobre cualquier inconveniente presente durante la realización de las actividades.</li></ul>				

Fuente: Elaboración Propia



	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> GD-TD-001
	<b>Transportar Documentos Diversos</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 48 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Asistente Administrativo		<b>Área responsable:</b> Gestor de Documentos		
<b>Responsable</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Documentos</b>
Superintendente de flota// Jefes de Área// Asistente Administrativa	1	Asignación de tareas, entrega de documentos y especificaciones de la actividad asignada.		
Gestor de Documentos	2	Corroborar la documentación que se la entregado y pregunta cualquier duda que tenga.		
Gestor de Documentos	3	Corroborar con el GPS la distancia más corta para llegar a su destino y entregar la documentación.		
Gestor de Documentos	4	Regresa a las instalaciones para dar por finalizado la actividad asignada.		

Fuente: Elaboración Propia




Fuente: Elaboración Propia





### 3.1.2.4.3. Cambio de Cheque.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> GD-CC-002
	<b>Cambio de Cheque</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 50 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Asistente Administrativo		<b>Área responsable:</b> Gestor de Documentos	
<b>Descripción</b>	Garantizar que el endoso y cambio de cheque se realice de manera correcta y segura.		
<b>Objetivo</b>	Efectuar endoso y cambio de cheque.		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestor de Documentos</li><li>• Superintendente de Flota</li><li>• Jefes de Área</li><li>• Asistente Administrativo</li></ul>		
<b>Periodicidad</b>	Cada vez que sea necesario		
<b>Marco Legal</b>	N/A		


Fuente: Elaboración Propia



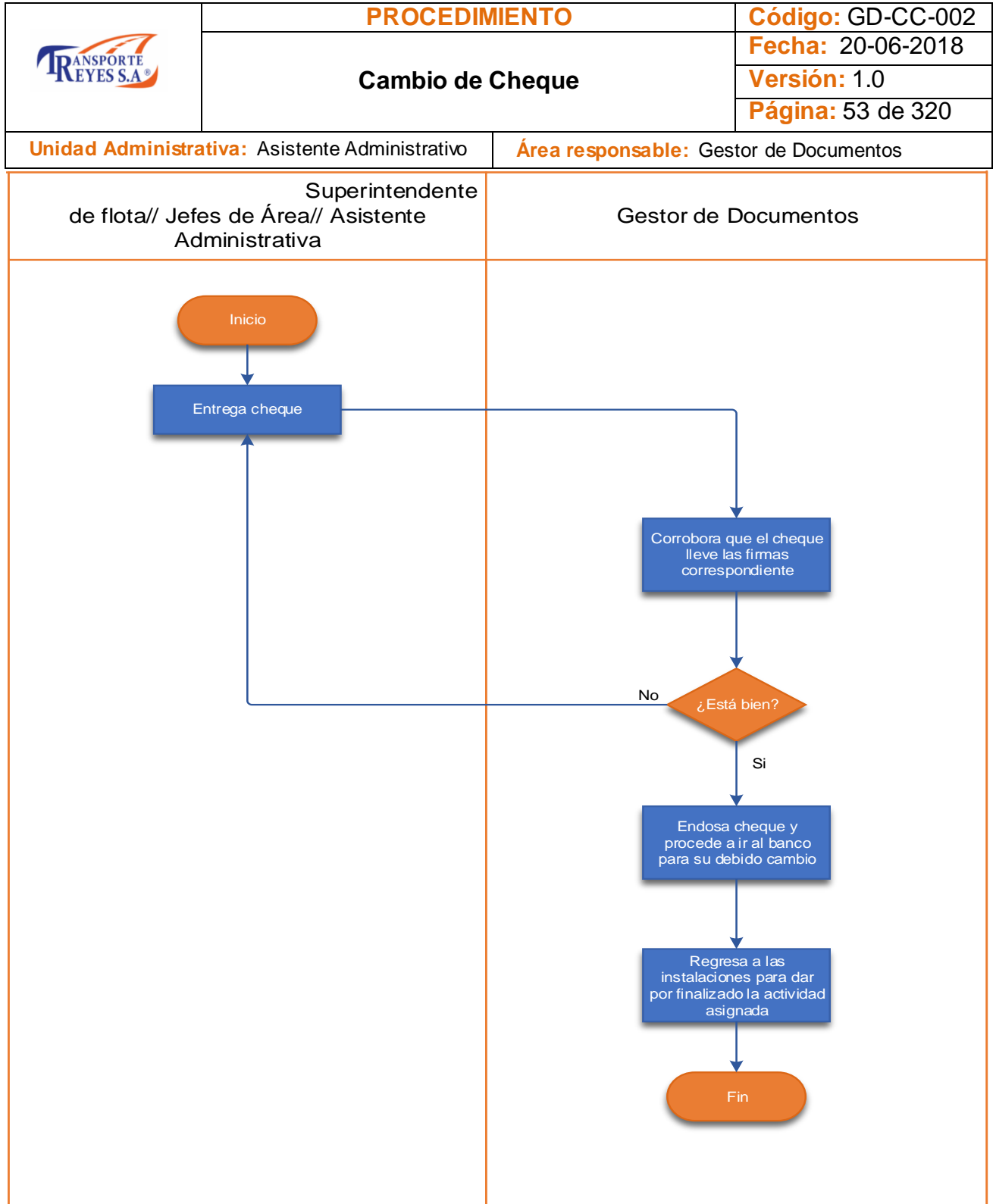
	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> GD-CC-002
	<b>Cambio de Cheque</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 51 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Asistente Administrativo		<b>Área responsable:</b> Gestor de Documentos		
<b>Propósito del procedimiento:</b> Realizar endoso y cambio de cheque que fue entregado por algún miembro de la empresa Transporte JJ Reyes S.A.				
<b>Alcance</b>	<b>Empieza:</b> Recibe del cheque			
	<b>Incluye:</b> Documentación, Información de las actividades a delegar			
	<b>Termina:</b> Entrega dinero			
<b>Proveedores</b> Gestor de Documentos		<b>Entradas</b> Recibe cheque	<b>Salidas</b> Entrega Dinero	<b>Clientes</b> Superintendente de flota// Jefes de Área// Asistente Administrativa
<b>Recursos</b>	<b>Tecnológicos:</b> Computadora, Impresora			
	<b>Humanos:</b> Gestor de Documentos, Superintendente de Flota, Jefes de Área, Asistente Administrativa.			
	<b>Logísticos:</b> Áreas acondicionadas e higiénicas			
<b>Normas y/o políticas de Operación</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Es obligación del mensajero portar siempre su identificación personal (Cédula).</li><li>• Una vez que cambiado el cheque debe de regresar a las instalaciones de Transporte JJ Reyes S.A. para su respectiva entrega.</li><li>• Si por algún motivo en el momento de entregar el dinero, hay dinero faltante él se hará responsable por el monto correspondiente.</li></ul>				

Fuente: Elaboración Propia



	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> GD-CC-002
	<b>Cambio de Cheque</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 52 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Asistente Administrativo		<b>Área responsable:</b> Gestor de Documentos		
<b>Responsable</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Documentos</b>
Superintendente de flota// Jefes de Área// Asistente Administrativa	1	Entrega cheque		
Gestor de Documentos	2	Corroborar que el cheque lleve las firmas correspondientes.		
Gestor de Documentos	3	Endosa cheque y procede a ir al banco para su debido cambio.		
Gestor de Documentos	4	Regresa a las instalaciones para dar por finalizado la actividad asignada.		

Fuente: Elaboración Propia



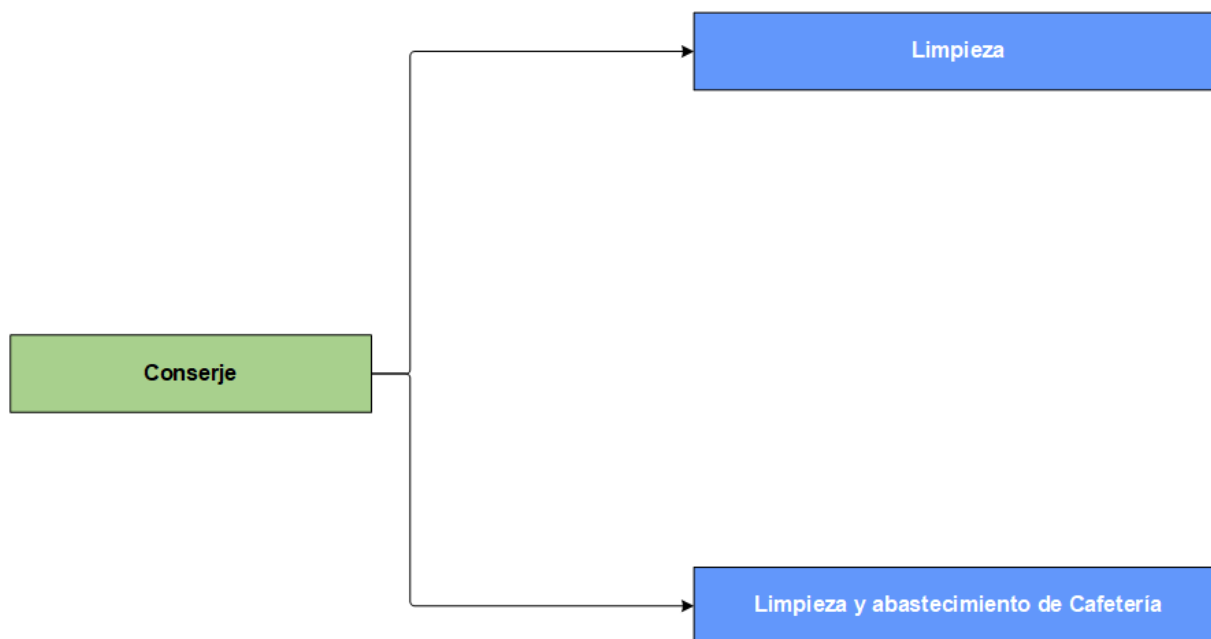
Fuente: Elaboración Propia



## **3.1.2.5. CONSERJE.**



### 3.1.2.5.1. Árbol de Procedimientos.



Fuente: Elaboración Propia




### 3.1.2.5.2. Limpieza.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> CS-LM-001
	<b>Limpieza</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 54 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Asistente Administrativo		<b>Área responsable:</b> Conserje	
<b>Descripción</b>	Mantener la calidad en la presentación de las áreas administrativas y operativas de Transportes JJ Reyes S.A. mediante la limpieza diaria.		
<b>Objetivo</b>	Garantizar la limpieza diaria en las áreas administrativas y operativas, servicios sanitarios y comedor.		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conserje</li></ul>		
<b>Periodicidad</b>	Diario		
<b>Marco Legal</b>	<b>Ley 618 “Ley General de Higiene y Seguridad del Trabajo”</b>		

Fuente: Elaboración Propia




	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> CS-LM-001
	<b>Limpieza</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 55 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Asistente Administrativo		<b>Área responsable:</b> Conserje		
<b>Propósito del procedimiento:</b> Mantener las áreas administrativas y operativas, incluyendo servicios sanitarios, en condiciones requeridas de higiene.				
<b>Alcance</b>	<b>Empieza:</b> Limpieza de las áreas administrativas y operativas			
	<b>Incluye:</b> EPP, Suministros de Limpieza			
	<b>Termina:</b> Entrega áreas limpias			
<b>Proveedores</b> Conserje		<b>Entradas</b> Limpieza de las áreas	<b>Salidas</b> Entrega de las áreas limpias	<b>Clientes</b> Áreas Administrativas y Operativas
<b>Recursos</b>	<b>Tecnológicos:</b> N/A			
	<b>Humanos:</b> Conserje			
	<b>Logísticos:</b> Áreas acondicionadas e higiénicas, superficie de trabajo limpia.			
<b>Normas y/o políticas de Operación</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Debe de comenzar el aseo de las áreas administrativas y operativas, todos los días a las 7 de la mañana.</li><li>• Debe utilizar sus equipos de protección personal cuando esté realizando las actividades de limpieza.</li><li>• Deberá de vaciar las papeleras del personal tres veces por semana (lunes, miércoles y viernes).</li><li>• Garantizar en los baños papel higiénico, jabón líquido y toalla.</li></ul>				

Fuente: Elaboración Propia





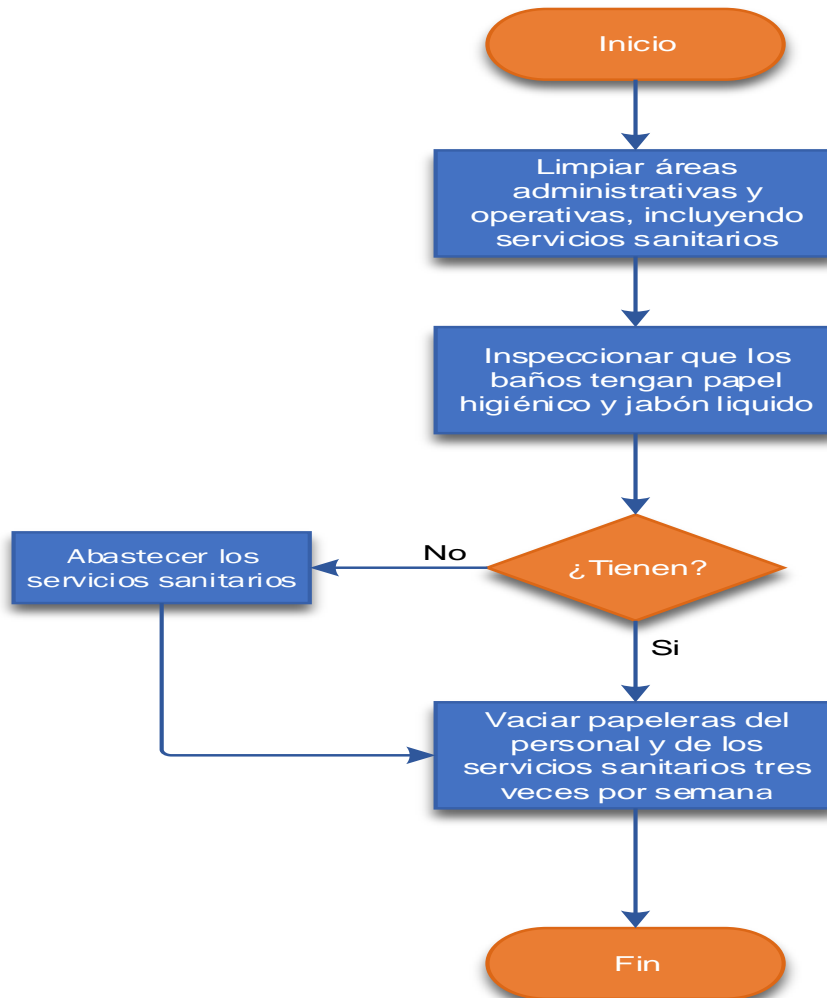
	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> CS-LM-001
	<b>Limpieza</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 56 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Asistente Administrativo		<b>Área responsable:</b> Conserje		
<b>Responsable</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Documentos</b>
Conserje	1	Limpiar áreas administrativas y operativas, incluyendo servicios sanitarios		
Conserje	2	Inspeccionar que los baños tengan papel higiénico y jabón líquido.		
Conserje	3	Vaciar papeleras del personal y de los servicios sanitarios tres veces por semana.	Lunes, miércoles y viernes.	

Fuente: Elaboración Propia



	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> CS-LM-001
	<b>Limpieza</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 57 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Asistente Administrativo		<b>Área responsable:</b> Conserje	


### Conserje



Fuente: Elaboración Propia




### 3.1.2.5.3. Limpieza y abastecimiento de Cafetería.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> CS-CF-002
	<b>Limpieza y abastecimiento de Cafetería</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 58 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Asistente Administrativo		<b>Área responsable:</b> Conserje	
<b>Descripción</b>	Mantener la higiene y presentación en la cafetería o comedor además de mantenerla siempre con los suministros correspondientes tales como café, azúcar, cremora, galletas entre otros.		
<b>Objetivo</b>	Garantizar la limpieza de los utensilios de la cafetería, además de su abastecimiento con insumos.		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conserje</li></ul>		
<b>Periodicidad</b>	Diario		
<b>Marco Legal</b>	<b>Ley 618 “Ley General de Higiene y Seguridad del Trabajo”</b>		


Fuente: Elaboración Propia



	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> CS-CF-002
	<b>Limpieza y abastecimiento de Cafetería</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 59 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Asistente Administrativo		<b>Área responsable:</b> Conserje		
<b>Propósito del procedimiento:</b> Mantener la cafetería o comedor totalmente higiénica, tanto sus utensilios como abastecer la misma.				
<b>Alcance</b>	<b>Empieza:</b> Limpieza de utensilios			
	<b>Incluye:</b> Preparación de café, abastecer de los demás insumos			
	<b>Termina:</b> Cafetería o comedor listo			
<b>Proveedores</b> Conserje		<b>Entradas</b> Limpieza de las áreas	<b>Salidas</b> Entrega limpia y abastecida la cafetería	<b>Clientes</b> Áreas Administrativas y Operativas
<b>Recursos</b>	<b>Tecnológicos:</b> N/A			
	<b>Humanos:</b> Conserje			
	<b>Logísticos:</b> Áreas acondicionadas e higiénicas, superficie de trabajo limpia.			
<b>Normas y/o políticas de Operación</b>				
<ul style="list-style-type: none"><li>• Debe de comenzar el aseo del comedor o cafetería todos los días a las 7 de la mañana y luego del almuerzo.</li><li>• Deberá de mantener limpias tazas, platos y cucharas.</li><li>• Mantendrá lleno depósito de azúcar y cremora.</li><li>• Debe de garantizar café durante la jornada de trabajo.</li><li>• Atenderá a las visitas, ofreciéndoles café, juego o agua.</li></ul>				


Fuente: Elaboración Propia



	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> CS-CF-002
	<b>Limpieza y abastecimiento de Cafetería</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 60 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Asistente Administrativo		<b>Área responsable:</b> Conserje		
<b>Responsable</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Documentos</b>
Conserje	1	Limpiar comedor o cafetería.	Se realizará todos los días a las 7:00 am y luego del almuerzo.	
Conserje	2	Lavar tazas, vasos, platos y cucharas.		
Conserje	3	Prepara café	Deberá estar listo antes de las 8:00 am, y garantizará disponibilidad de este durante la jornada laboral.	
Conserje	4	Abastecer depósito de azúcar y cremora.		
Conserje	5	Garantizar tazas limpias durante la jornada de trabajo.		

Fuente: Elaboración Propia



	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> CS-CF-002
	<b>Limpieza y abastecimiento de Cafetería</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 61 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Asistente Administrativo		<b>Área responsable:</b> Conserje	

### Conserje



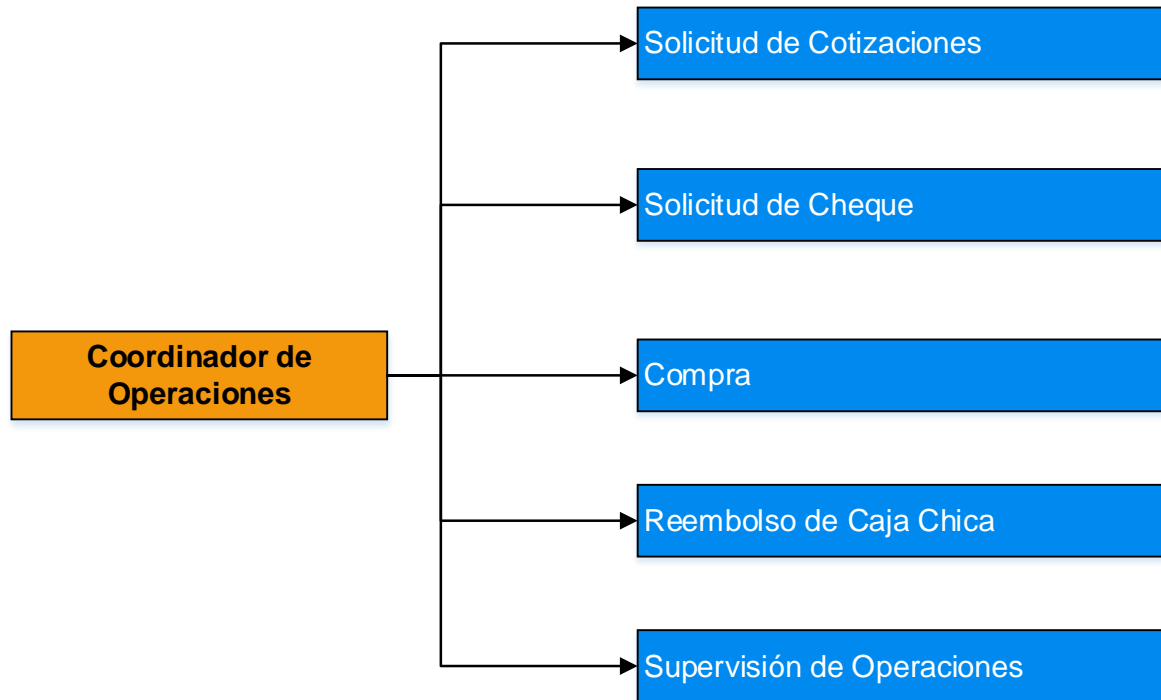
Fuente: Elaboración Propia



## **3.1.2.6. COORDINADOR DE OPERACIONES**




### 3.1.2.6.1. Árbol de Procedimientos.



Fuente: Elaboración Propia




**3.1.2.6.2. Solicitud de Cotizaciones.**

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> OP-SCZ-001
	<b>Solicitud de Cotizaciones</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 62 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Operaciones	
<b>Descripción</b>	Puntualizar los lineamientos a seguir en la solicitud, recepción y control de cotizaciones con la finalidad de adquirir los bienes requeridos en las mejores condiciones de calidad, precio, financiamiento y tiempo de entrega.		
<b>Objetivo</b>	Realizar cotizaciones a los proveedores de Transporte JJ Reyes S.A.		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coordinador de Operaciones</li><li>• Superintendente de Flota</li></ul>		
<b>Periodicidad</b>	Cada vez que sea necesario.		
<b>Marco Legal</b>	N/A		

Fuente: Elaboración Propia



	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> OP-SCZ-001
	<b>Solicitud de Cotizaciones</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 63 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Operaciones	
<b>Propósito del procedimiento:</b> Solicitud de documento externo que se utiliza para solicitar información a proveedores sobre un bien o servicio de interés.			
<b>Alcance</b>	<b>Empieza:</b> Necesidad de adquirir un bien o servicio		
	<b>Incluye:</b> Especificaciones del bien o servicio		
	<b>Termina:</b> Cotización		
<b>Proveedores</b> Coordinador de Operaciones	<b>Entradas</b> Solicitud del bien o servicio (Características específicas)	<b>Salidas</b> Cotización	<b>Clientes</b> Proveedor Externo
<b>Recursos</b>	<b>Tecnológicos:</b> Computadora, Impresora, Teléfono.		
	<b>Humanos:</b> Coordinador de Operaciones		
	<b>Logísticos:</b> Áreas acondicionadas e higiénicas.		
<b>Normas y/o políticas de Operación</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>Las cotizaciones se realizarán siempre y cuando se cuente con las características específicas.</li><li>Será seleccionada la cotización que cumpla con todas las especificaciones y requisitos y ofrezca el precio óptimo, así como con todos los restantes criterios de evaluación indicados. Cualquier oferta que no cumpla con los requisitos será rechazada.</li><li>Aplicar estrategias para la gestión de compras tales como negociar descuentos y/o condiciones de pago.</li></ul>			


Fuente: Elaboración Propia



	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> OP-SCZ-001
	<b>Solicitud de Cotizaciones</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 64 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Operaciones		
<b>Responsable</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Documentos</b>
Coordinador de Operaciones	1	Solicita cotizaciones a los proveedores según especificaciones de necesidad de compra	Se realiza tres cotizaciones	
Coordinador de Operaciones	2	Verifica y analiza cotizaciones de acuerdo con las especificaciones.		
Coordinador de Operaciones	3	Le entrega cotizaciones al Superintendente de Flota para su aprobación de la compra a realizar.		
Coordinador de Operaciones	4	Realiza solicitud de cheque.		

Fuente: Elaboración Propia



	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> OP-SCZ-001
	<b>Solicitud de Cotizaciones</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 65 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Operaciones	


### Coordinador de Operaciones



Fuente: Elaboración Propia




### 3.1.2.6.3. Solicitud de Cheque.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> OP-SC-002
	<b>Solicitud de cheque</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 66 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Operaciones	
<b>Descripción</b>	Describir los procedimientos necesarios que se llevan a cabo para solicitar cheque de manera que cumpla con los parámetros establecidos por el departamento de contabilidad.		
<b>Objetivo</b>	Realizar pago a proveedores de acuerdo con las condiciones establecidas en tiempo y forma.		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coordinadora de Contabilidad</li><li>• Áreas que solicitan cheque</li></ul>		
<b>Periodicidad</b>	Cada vez que se solicite una emisión de cheque.		
<b>Marco Legal</b>	N/A		


Fuente: Elaboración Propia



	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> OP-SC-002
	<b>Solicitud de cheque</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 67 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Operaciones		
<b>Propósito del procedimiento:</b> Elaborar solicitud de cheque por concepto de pagos a proveedores que hayan cumplido con la entrega satisfactoria de un bien o servicio cotizado, para cumplir oportunamente con las operaciones de la empresa.				
<b>Alcance</b>	<b>Empieza:</b> Formato de solicitud de emisión de cheque			
	<b>Incluye:</b> Aprobación del superintendente de flota			
	<b>Termina:</b> Emisión de cheque			
<b>Proveedores</b> Asistente Administrativo		<b>Entradas</b> Formato de Solicitud emisión de cheque	<b>Salidas</b> Cheque	<b>Clientes</b> Solicitantes de cheque
<b>Recursos</b>	<b>Tecnológicos:</b> Computadora, Impresora, Teléfono.			
	<b>Humanos:</b> Coordinadora de contabilidad, Colaborador y Superintendente de Flota			
	<b>Logísticos:</b> Áreas acondicionadas e higiénicas, iluminación, sistema de telecomunicaciones (teléfono, internet, etc.)			
<b>Normas y/o políticas de Operación.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Toda solicitud de cheque debe contener, la cotización de lo solicitado, el cual los montos reflejados deberán de coincidir en caso de no ser así este será anulado.</li><li>• Constancia de no retención en el caso de que aplique.</li><li>• Toda solicitud debe estar autorizada por el superintendente de flota.</li><li>• Todo cheque debe ir autorizado y firmado por el Gerente de Operaciones.</li><li>• Toda solicitud de cheque se debe realizar de lunes a viernes en el horario de 8:00 AM – 12:00 PM</li></ul>				

Fuente: Elaboración Propia

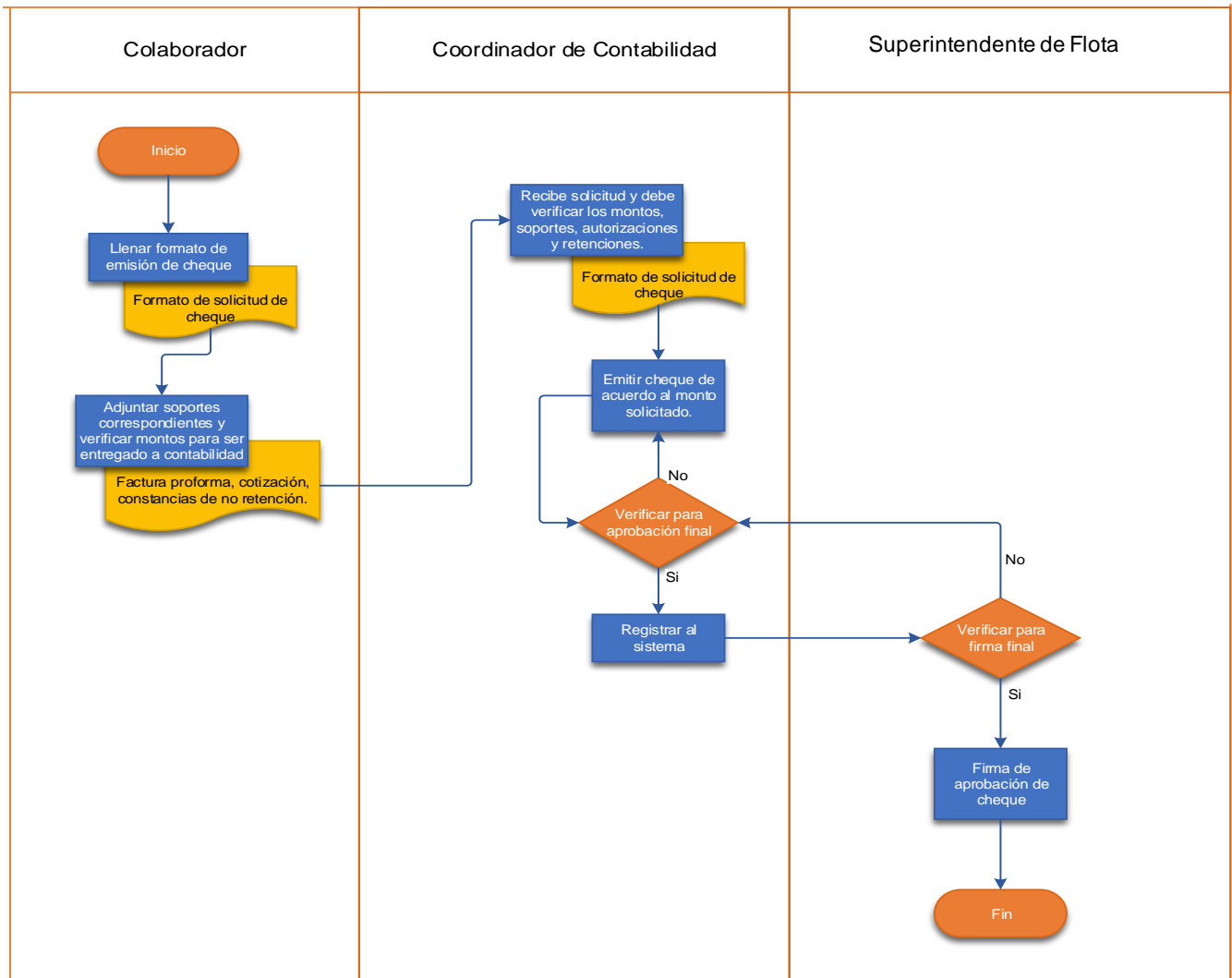


	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> OP-SC-002
	<b>Solicitud de cheque</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 68 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Operaciones		
<b>Responsable</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Documentos</b>
Coordinador de Operaciones	1	Llenar formato de solicitud de emisión de cheque de acuerdo con las cotizaciones y/o facturas solicitadas a los proveedores.	El formato debe ir autorizado por el superintendente de flota.	Formado de solicitud de emisión de cheque
Coordinador de Operaciones	2	Adjuntar soportes correspondientes y verificar montos para ser entregado a contabilidad		Factura proforma, cotización, constancias de no retención.
Coordinadora de Contabilidad	3	Recibe solicitud y debe verificar los montos, soportes, autorizaciones y retenciones.		
Coordinadora de Contabilidad	4	Emitir cheque de acuerdo con el monto.		
Coordinadora de Contabilidad	5	Verificar para aprobación final, en caso de ser aprobado registrar al sistema, y si es rechazado debe regresar al Auxiliar Contable para su revisión		
Superintendente de Flota	6	Verifica y Firma autorización de cheque.		
Coordinador de Operaciones	7	Recibe, revisa cheque para respectivos pagos	Si se presentan errores regresar al paso 1.	



Fuente: Elaboración Propia

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> OP-SC-002
	<b>Solicitud de cheque</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 69 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Operaciones	




Fuente: Elaboración Propia






#### 3.1.2.6.4. Compras.

	PROCEDIMIENTO		Código: OP-CO-003
	Compras		Fecha: 20-06-2018
			Versión: 1.0
			Página: 70 de 320
Unidad Administrativa: Gerencia General		Área responsable: Operaciones	
Descripción	Adquirir los suministros de equipos, repuestos y materiales necesarios, de la mejor calidad y a un precio justo para garantizar el abastecimiento de estos mismos en la empresa.		
Objetivo	Proveer de equipos, repuestos y materiales necesarios de la empresa Transporte JJ Reyes S.A		
Alcance	<ul style="list-style-type: none"><li>• Superintendente de Flota</li><li>• Áreas Administrativas</li><li>• Coordinador Operaciones</li></ul>		
Periodicidad	De acuerdo con las operaciones establecidas		
Marco Legal	N/A		


Fuente: Elaboración Propia



	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> OP-CO-003
	<b>Compras</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 71 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Operaciones		
<b>Propósito del procedimiento:</b> Garantizar la compra de equipos, repuestos y materiales necesarios en la empresa Transporte JJ Reyes S.A.				
<b>Alcance</b>	<b>Empieza:</b> Necesidad de compra de equipos, repuestos y materiales durante las operaciones.			
	<b>Incluye:</b> Valoración del inventario.			
	<b>Termina:</b> Compra de Suministros			
<b>Proveedores</b> Coordinador de Operaciones		<b>Entradas</b> Necesidad de una compra en las operaciones	<b>Salidas</b> Pago a proveedores	<b>Clientes</b> Flota de Vehículos// Supervisor de Flota// Mecánico
<b>Recursos</b>	<b>Tecnológicos:</b> Computadora, Impresora, Teléfono			
	<b>Humanos:</b> Coordinador de Operaciones.			
	<b>Logísticos:</b> Areas acondicionadas e higiénicas, superficie de trabajo limpia.			
<b>Normas y/o políticas de Operación</b>				
<ul style="list-style-type: none"><li>• Para la compra de los artículos se realizará un previo análisis de la necesidad de la compra.</li><li>• Verificar el inventario de los productos, para evitar compras innecesarias.</li><li>• Seleccionar adecuadamente a los proveedores de la empresa, manteniendo la calidad de los productos de acuerdo con las cotizaciones realizadas.</li><li>• La administración de los artículos se hará de manera responsable con el fin de maximizar el aprovechamiento de los recursos económicos.</li><li>• Analizar si se acepta o no una nueva lista de precios y aplicar estrategias para la gestión de compras tales como negociar descuentos y/o condiciones de pago.</li><li>• El Coordinador de Operaciones es el responsable de enviar a Superintendente de Flota para su aprobación de compra sobre los equipos, repuestos y materiales.</li></ul>				


Fuente: Elaboración Propia



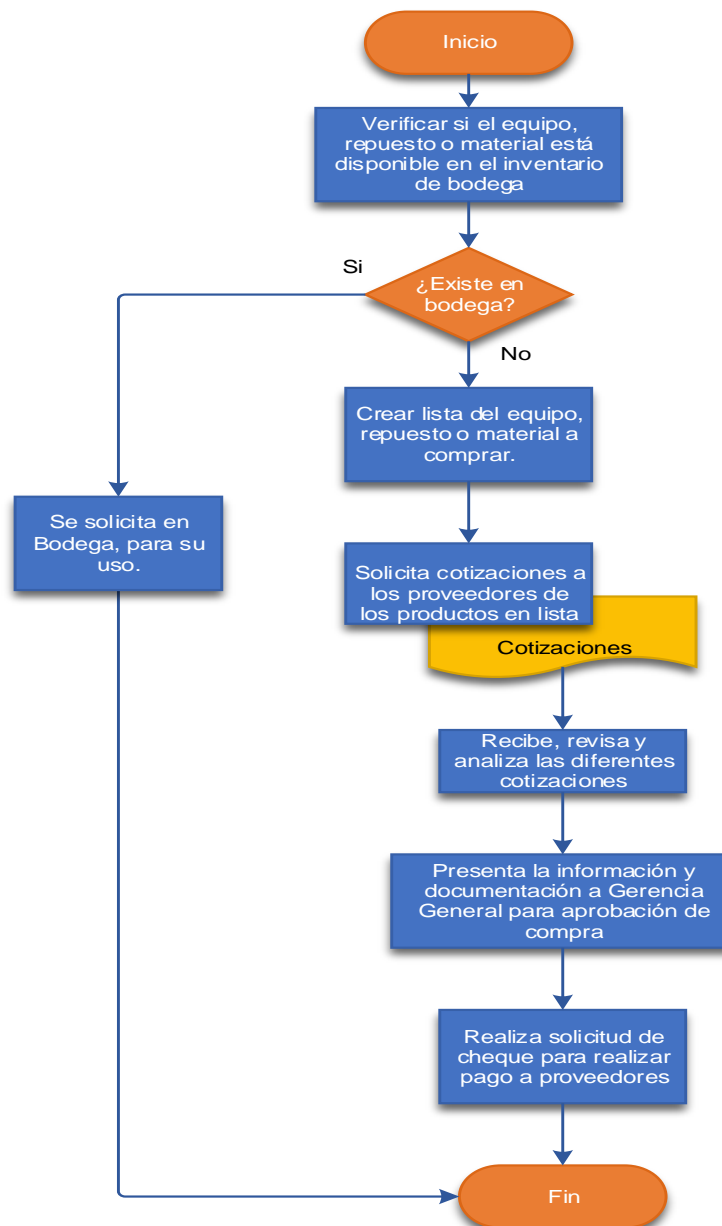
	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> OP-CO-003
	<b>Compras</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 72 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Operaciones		
<b>Responsable</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Documentos</b>
Coordinador de Operaciones	1	Verificar si el equipo, repuesto o material está disponible en el inventario de bodega.	Consulta al encargado de bodega.	
Coordinador de Operaciones	2	Crear lista del equipo, repuesto o material a comprar.		
Coordinador de Operaciones	3	Solicita cotizaciones a los proveedores de los productos en lista.		
Coordinador de Operaciones	4	Recibe, revisa y analiza las diferentes cotizaciones		Factura proforma y/o Factura de Cotizaciones
Coordinador de Operaciones	5	Presenta la información y documentación a Gerencia General para aprobación de compra.		
Coordinador de Operaciones	6	Realiza solicitud de cheque para realizar pago a proveedores.		

Fuente: Elaboración Propia



	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> OP-CO-003
	<b>Compras</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 73 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Operaciones	

Coordinador de Operaciones






Fuente: Elaboración Propia

### 3.1.2.6.5. Reembolso de Caja Chica.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> OP-RC-004
	<b>Reembolso de Caja Chica</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 74 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Operaciones	
<b>Descripción</b>	Realizar arqueo de caja chica para poder realizar proceso de reembolso con el fin de mantener efectivo suficiente.		
<b>Objetivo</b>	Definir normas y procedimientos para la liquidación de fondos asignados a la Caja Chica.		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coordinador de Operaciones</li><li>• Coordinadora de Contabilidad</li><li>• Superintendente de Flota</li></ul>		
<b>Periodicidad</b>	Quincenal		
<b>Marco Legal</b>	N/A		

Fuente: Elaboración Propia



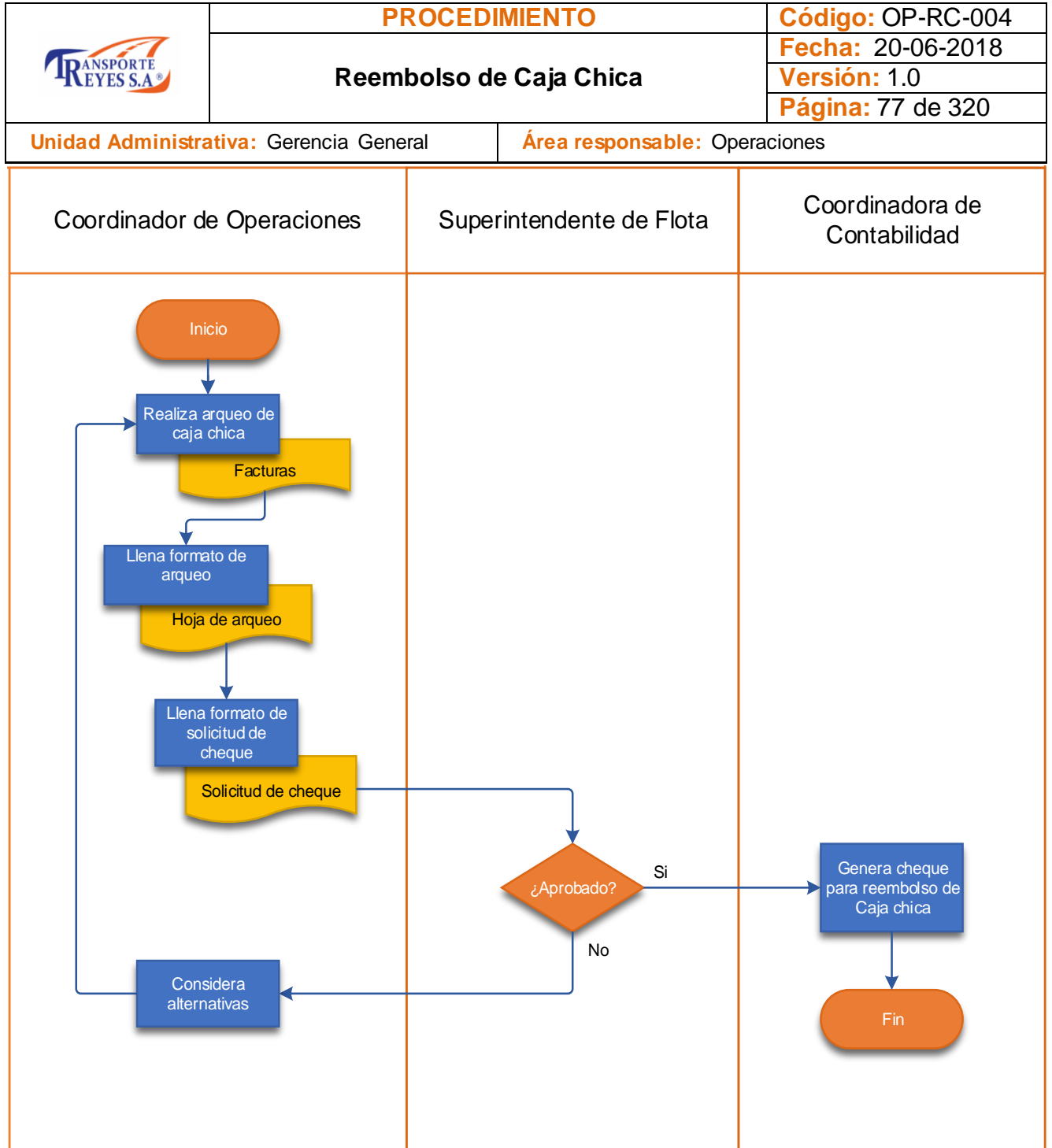
	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> OP-RC-004
	<b>Reembolso de Caja Chica</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 75 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Operaciones		
<b>Propósito del procedimiento:</b> Mantener efectivo en caja chica.				
<b>Alcance</b>	<b>Empieza:</b> Fondos insuficientes en caja chica			
	<b>Incluye:</b> Hoja de arqueo, Solicitud de cheque,			
	<b>Termina:</b> Reembolso de caja chica			
<b>Proveedores</b> Coordinadora de Contabilidad		<b>Entradas</b> Hoja de Arqueo y Solicitud de Cheque		<b>Salidas</b> Reembolso de Caja Chica
<b>Clientes</b> Coordinador de Operaciones				
<b>Recursos</b>	<b>Tecnológicos:</b> Computadora, Impresora, Teléfono			
	<b>Humanos:</b> Coordinador de operaciones, Coordinadora de Contabilidad, Superintendente de flota			
	<b>Logísticos:</b> Áreas acondicionadas e higiénicas			
<b>Normas y/o políticas de Operación</b>				
<ul style="list-style-type: none"><li>El monto fijado para caja chica es de C\$ 15,000.00</li><li>El reembolso de caja chica se realiza de forma quincenal</li><li>Una vez que caja chica tiene una cantidad menor o igual al 30% se procede a efectuar la reposición de caja chica.</li><li>La solicitud de reembolso se deberá elaborar con comprobantes propios de la quincena.</li><li>No se podrá utilizar el fondo de Caja Chica, para los siguientes desembolsos: cambios de cheques, préstamos personales, aceptar vales del personal a cuenta de sueldos, compras de regalos u obsequios personales, disponer de los recursos para finalidades distintas a las previstas.</li><li>La solicitud de reembolso es aprobada por el Superintendente de Flota.</li></ul>				

Fuente: Elaboración Propia



	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> OP-RC-004
	<b>Reembolso de Caja Chica</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 76 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Operaciones		
<b>Responsable</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Documentos</b>
Coordinador de Operaciones	1	Llena formato de arqueo.		Formato de arqueo.
Coordinador de Operaciones	2	Entregar con sus respectivos soportes.		Facturas y/o recibos
Coordinador de Operaciones	2	Realiza solicitud de cheque.	El monto del cheque será el faltante del monto destinado a caja chica que es de C\$ 15,000.00	Solicitud de cheque
Superintendente de Flota	3	Autoriza reembolso.		
Coordinadora de Contabilidad	4	Genera cheque para reembolso de Caja chica.		

Fuente: Elaboración Propia




Fuente: Elaboración Propia






### 3.1.2.6.6. Supervisión de Operaciones.

	PROCEDIMIENTO		Código: OP-SO-005
	Supervisión de Operaciones		Fecha: 20-06-2018
			Versión: 1.0
			Página: 78 de 320
Unidad Administrativa: Gerencia General		Área responsable: Operaciones	
Descripción	Contralar las actividades que se realizan durante la jornada laboral y garantizar el cumplimiento de estas, de acuerdo con lo planificado.		
Objetivo	Supervisar el proceso de las operaciones planeadas orientando a la mejora continua de forma eficiente y efectiva.		
Alcance	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coordinador de Operaciones</li><li>• Supervisor de Flota</li><li>• Auxiliar de Flota</li><li>• Mecánico</li></ul>		
Periodicidad	Diario		
Marco Legal	N/A		

Fuente: Elaboración Propia



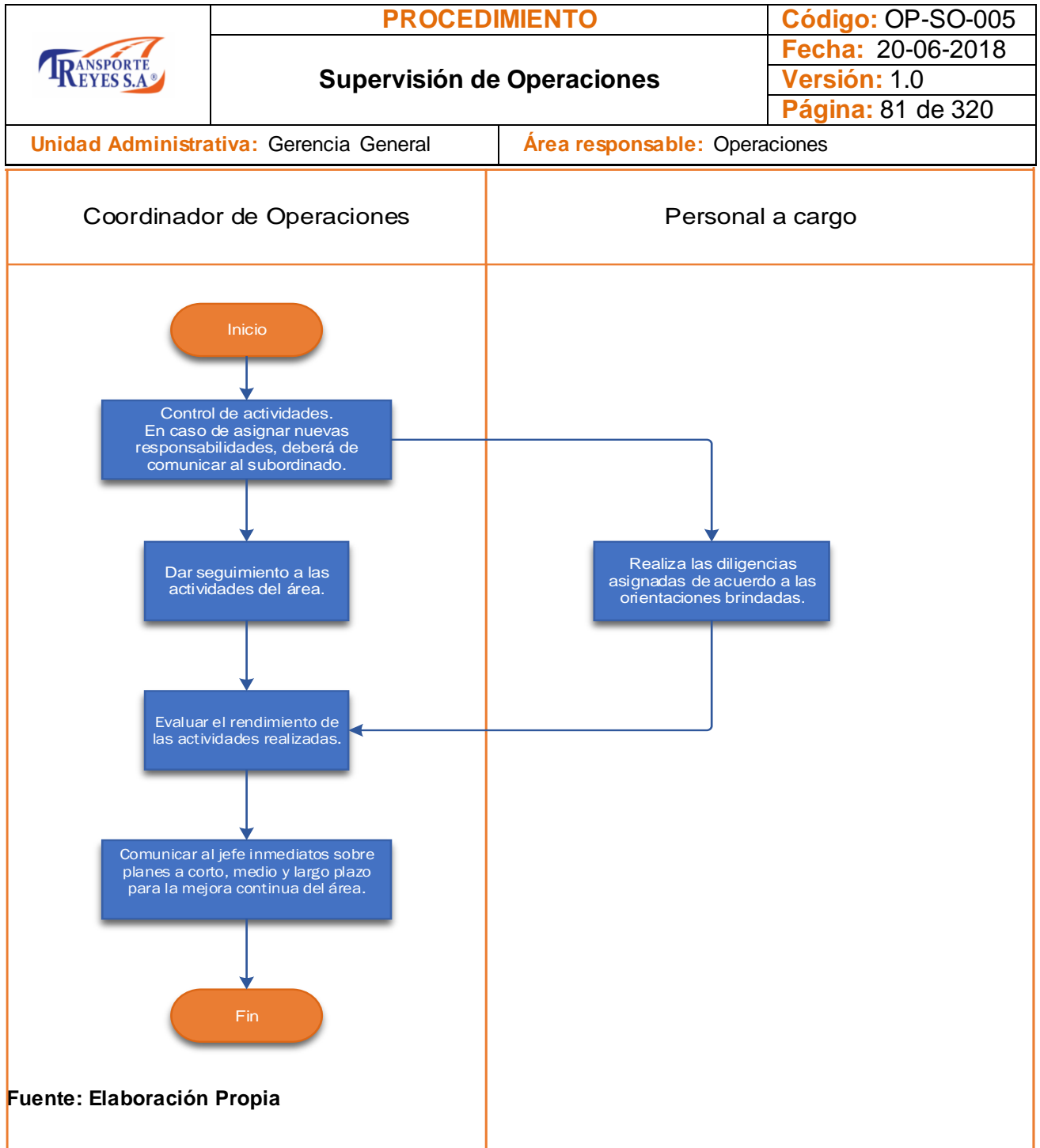
	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> OP-SO-005
	<b>Supervisión de Operaciones</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 79 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Operaciones	
<b>Propósito del procedimiento:</b> Crear una labor de equipo con los colaboradores a su cargo y mantener la efectividad en el proceso de operaciones de la empresa Transportes JJ Reyes S.A.			
<b>Alcance</b>	<b>Empieza:</b> Asignación y control de actividades al personal a cargo		
	<b>Incluye:</b> Documentación, Información de las actividades a delegar		
	<b>Termina:</b> Supervisión		
<b>Proveedores</b> Coordinador de Operaciones	<b>Entradas</b> Asignación de actividades	<b>Salidas</b> Supervisión o Valoración	<b>Clientes</b> Supervisor de Flota Auxiliar de Flota Mecánico
<b>Recursos</b>	<b>Tecnológicos:</b> Computadora, Impresora, Teléfono		
	<b>Humanos:</b> Coordinador de Operaciones, Supervisor de Flota, Auxiliar de Flota, Mecánico.		
	<b>Logísticos:</b> Áreas acondicionadas e higiénicas		
<b>Normas y/o políticas de Operación</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>El Coordinador de Operaciones es el responsable de las funciones que se realizan en la unidad orgánica a su cargo.</li><li>Comunicar al jefe inmediato, sobre los planes a corto, medio y largo plazo para hacer progresar el área operativa de la empresa con respecto a las tendencias del mercado y de la tecnología.</li><li>Organizar, planificar, y brindar seguimiento en la ejecución de todos los trabajos dentro del área, en un ciclo de tiempo programado, garantizando que cada individuo del equipo a cargo cumpla con las tareas asignadas y especificaciones establecidas.</li><li>Evaluación del rendimiento y efectividad de cada uno de los trabajadores que tienen a su cargo, proponiendo planes formativos y de capacitación para su crecimiento a nivel profesional en beneficio de la empresa.</li></ul>			

Fuente: Elaboración Propia



	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> OP-SO-005
	<b>Supervisión de Operaciones</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 80 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General			<b>Área responsable:</b> Operaciones	
<b>Responsable</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Documentos</b>
Coordinador de Operaciones	1	Control de actividades.  En caso de asignar nuevas responsabilidades, deberá de comunicar al subordinado.		
Personal a cargo	2	Realiza las diligencias asignadas de acuerdo con las orientaciones brindadas.		
Coordinador de Operaciones	3	Dar seguimiento a las actividades del área.		
Coordinador de Operaciones	4	Evaluar el rendimiento de las actividades realizadas.		
Coordinador de Operaciones	5	Comunicar al jefe inmediatos sobre planes a corto, medio y largo plazos para la mejora continua del área.		

Fuente: Elaboración Propia

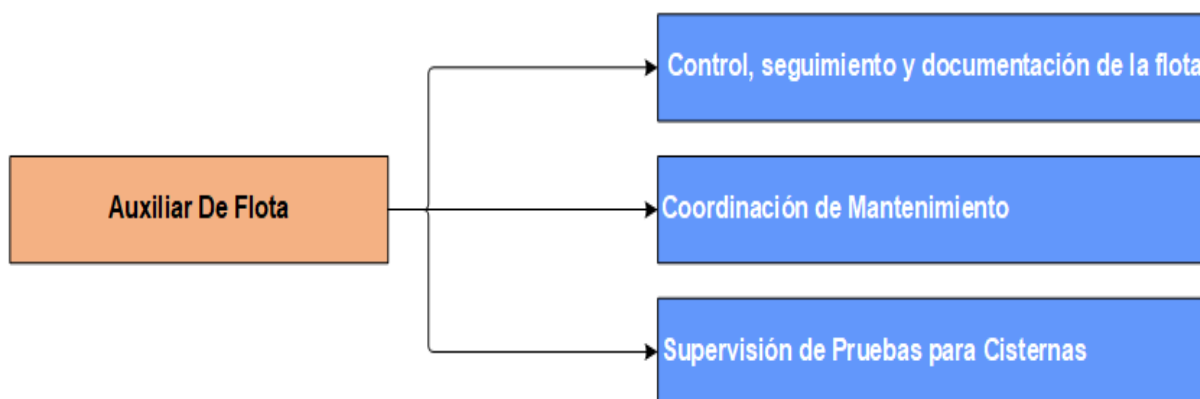




## **3.1.2.7. AUXILIAR DE FLOTA.**



### 3.1.2.7.1. Árbol de Procedimientos.




Fuente: Elaboración Propia

**3.1.2.7.2. Control y seguimiento de documentación y herramientas de la flota.**

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> OP-CS-001
	<b>Control y seguimiento de documentación y herramientas de la flota</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 82 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Operaciones	
<b>Descripción</b>	Supervisar la documentación de los vehículos y conductores estén actualizados de acuerdo con la ley, además de tener un control de las herramientas brindadas a estos mismos por Transportes JJ Reyes S.A.		
<b>Objetivo</b>	Mantener actualizado la documentación legal de las unidades de transporte y conductores de la empresa, así mismo una inspección de las herramientas con el fin evitar pérdidas y/o multas por los entes reguladores.		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coordinador de Operaciones</li><li>• Auxiliar de Flota</li><li>• Conductores</li></ul>		
<b>Periodicidad</b>	Cada vez que sea necesario.		
<b>Marco Legal</b>	N/A		

Fuente: Elaboración Propia




	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> OP-CS-001
	<b>Control y seguimiento de documentación y herramientas de la flota</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 83 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Operaciones		
<b>Propósito del procedimiento:</b> Gestionar y validar la documentación y herramientas de cada unidad de transporte y conductores con el fin de realizar trámites de actualización o medidas ante las situaciones presentadas de los mismos.				
<b>Alcance</b>	<b>Empieza:</b> Revisar la documentación y herramientas			
	<b>Incluye:</b> Programar el seguimiento de la supervisión con los conductores.			
	<b>Termina:</b> Actualización, Control y Validación de documentos y herramientas			
<b>Proveedores</b> Auxiliar de Flota	<b>Entradas</b> Revisar la documentación y herramientas	<b>Salidas</b> Medidas ante las situaciones presentadas	<b>Clientes</b> Conductores.	
<b>Recursos</b>	<b>Tecnológicos:</b> Computadora, Impresora, Teléfono			
	<b>Humanos:</b> Auxiliar de Flota			
	<b>Logísticos:</b> Áreas acondicionadas e higiénicas			
<b>Normas y/o políticas de Operación</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Mantener la responsabilidad frente a las actividades de vigilancia, seguimiento, verificación técnica y administrativa, sobre la ejecución y cumplimiento del procedimiento.</li><li>Ninguna supervisión de un conductor y unidad de transporte podrá ser verbal. Es obligatorio para el Auxiliar de Flota entregar por escrito sus órdenes.</li><li>Será responsable por sus actuaciones y decisiones durante la ejecución de las medidas a tomar, esta podrá ser solidaria de acuerdo con la frecuencia presentada y cuando por sus actuaciones culposas se causen perjuicios a la empresa.</li><li>Inspeccionar mediante visitas de campo en caso de ser necesario y llevar un registro de su desarrollo.</li></ul>				

Fuente: Elaboración Propia






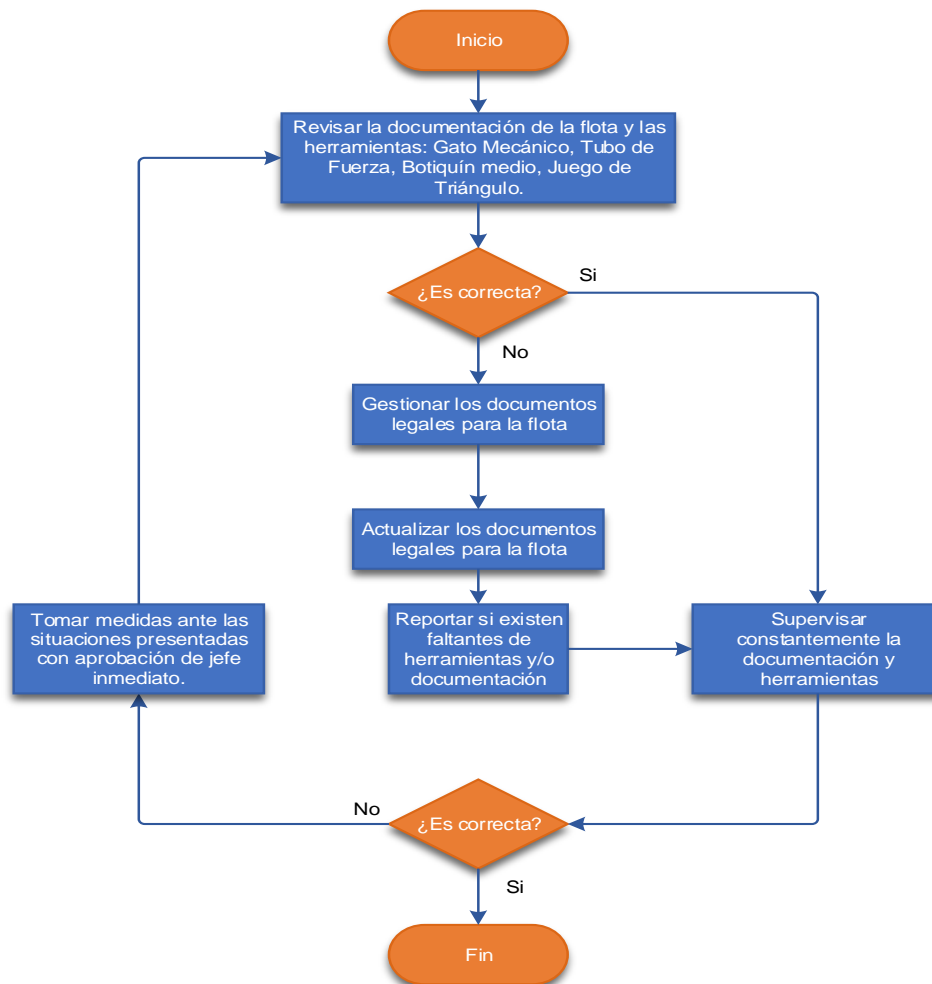
	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> OP-CS-001
	<b>Control y seguimiento de documentación y herramientas de la flota</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 84 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General			<b>Área responsable:</b> Operaciones	
<b>Responsable</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Documentos</b>
Auxiliar de Flota	1	Revisar la documentación de la flota y las herramientas: Gato Mecánico, Tubo de Fuerza, Botiquín medio, Juego de Triángulo.		
Auxiliar de Flota	2	En caso de que exista algún documento que esté próximo a vencerse, se deberá gestionar todos los documentos legales para su actualización.		Licencias, Permisos, Inspección mecánica, Emisión de gas, Pruebas aprobadas en las cisternas y Seguro.
Auxiliar de Flota	3	Actualizar los documentos legales para la flota.		
Auxiliar de Flota	4	Reportar si existen faltantes de herramientas y/o documentación.		
Auxiliar de Flota	5	Supervisar constantemente la documentación y herramientas		
Auxiliar de Flota	6	Tomar medidas ante las situaciones presentadas con aprobación de jefe inmediato.		
Auxiliar de Flota	7	Realizar un muestreo semanal para la revisión de documentos.		

Fuente: Elaboración Propia



	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> OP-CS-001
	<b>Control, seguimiento y documentación de la flota</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 85 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Operaciones	

Auxiliar de Flota



Fuente: Elaboración Propia




### 3.1.2.7.3. Coordinación de Mantenimiento.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> OP-CM-002
	<b>Coordinación de Mantenimiento</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 86 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Operaciones	
<b>Descripción</b>	Coordinar el posicionamiento de la unidad en el taller interno o externo, para dar servicio de mantenimiento a todos los vehículos que conforman la flota vehicular de la empresa Transporte JJ Reyes S.A.		
<b>Objetivo</b>	Apoyar el proceso de mantenimiento de las unidades de transportes.		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Programador de Mantenimiento</li><li>• Auxiliar de Flota</li><li>• Conductores</li></ul>		
<b>Periodicidad</b>	Cada vez que sea necesario.		
<b>Marco Legal</b>	N/A		


Fuente: Elaboración Propia



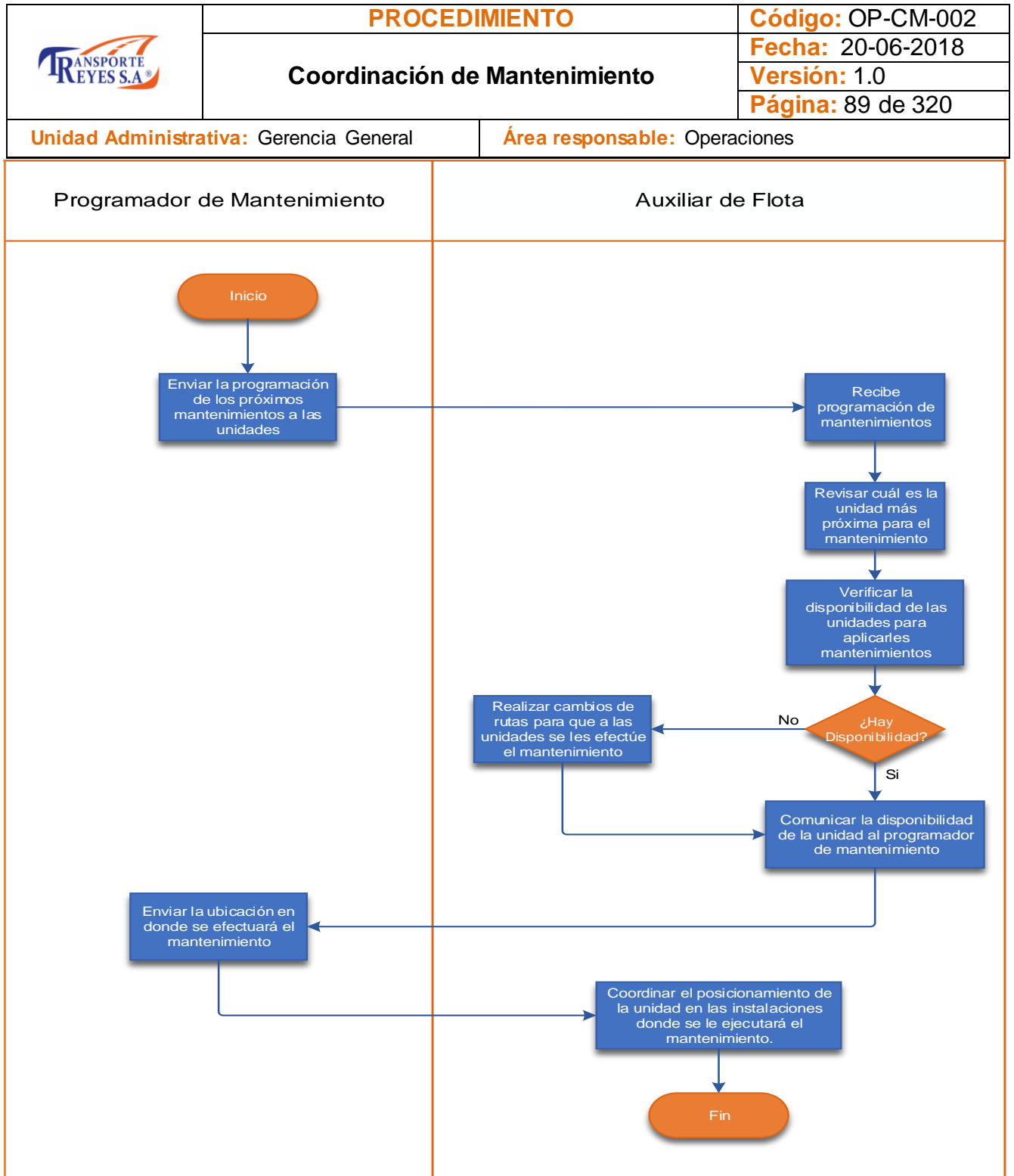
	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> OP-CM-002
	<b>Coordinación de Mantenimiento</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 87 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Operaciones	
<b>Propósito del procedimiento:</b> Establecer los pasos necesarios para la correcta recepción y cumplimiento de los requerimientos de mantenimientos.			
<b>Alcance</b>	<b>Empieza:</b> Recibe la programación de mantenimientos		
	<b>Incluye:</b> Verificar disponibilidad de los vehículos de acuerdo con las rutas asignadas		
	<b>Termina:</b> Unidad de transporte listo para el mantenimiento en el taller		
<b>Proveedores</b> Auxiliar de Flota	<b>Entradas</b> Recibir programación de mantenimiento	<b>Salidas</b> Unidad de transporte en el taller	<b>Clientes</b> Flota de Transportes JJ Reyes S.A.
<b>Recursos</b>	<b>Tecnológicos:</b> Computadora, Impresora, Teléfono		
	<b>Humanos:</b> Programador de Mantenimiento, Auxiliar de Flota		
	<b>Logísticos:</b> Áreas acondicionadas e higiénicas		
<b>Normas y/o políticas de Operación</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>• Participar y colaborar en el programa de mantenimientos preventivo, que permita mantener las unidades de transporte en perfectas condiciones de uso.</li><li>• Comunicar al Encargado de Mantenimiento de las fallas o defectos que sean detectadas en las unidades por los conductores, para realizar la coordinación del mantenimiento.</li><li>• Aplicar los valores de responsabilidad, honestidad, transparencia y respeto en ejercicio de su actividad diaria.</li><li>• El Auxiliar de Flota solicitará al Área de Mantenimiento, un programa de mantenimiento preventivo de las unidades, que contenga fechas de realización, lugar y entre otros datos de importancia tales como prioridad del mantenimiento, con el fin de evitar daños mayores y coordinar su posicionamiento en tiempo y forma.</li></ul>			

Fuente: Elaboración Propia



	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> OP-CM-002
	<b>Coordinación de Mantenimiento</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 88 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General			<b>Área responsable:</b> Operaciones	
<b>Responsable</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Documentos</b>
Programador de Mantenimiento	1	Enviar la programación de los próximos mantenimientos a las unidades.		Programación de mantenimientos
Auxiliar de Flota	2	Recibe programación de mantenimientos.		Programación de mantenimientos
Auxiliar de Flota	3	Revisar cuál es la unidad más próxima para el mantenimiento.		
Auxiliar de Flota	4	Verificar la disponibilidad de las unidades para aplicarles mantenimientos.		
Auxiliar de Flota	5	En caso de no tener disponibilidad de unidades, realizar cambios de rutas para que a las unidades se les efectúe el mantenimiento.		
Auxiliar de Flota	6	Comunicar la disponibilidad de la unidad al programador de mantenimiento.		
Programador de Mantenimiento	7	Enviar la ubicación en donde se efectuará el mantenimiento.		
Auxiliar de Flota	8	Coordinar el posicionamiento de la unidad en las instalaciones donde se le ejecutará el mantenimiento.		


Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia




#### 3.1.2.7.4. Pruebas para Cisternas.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> OP-PC-003
	<b>Pruebas para Cisternas</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 90 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Operaciones	
<b>Descripción</b>	Comprobar que las organizaciones apliquen el procedimiento adecuado del mismo modo asegurando cualquier inconveniente que presente la unidad, para ser comunicado al jefe inmediato.		
<b>Objetivo</b>	Garantizar el buen estado de los componentes de cada cisterna de Transportes JJ Reyes S.A.		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coordinador de Operaciones</li><li>• Auxiliar de Flota</li><li>• Conductores</li></ul>		
<b>Periodicidad</b>	De acuerdo con el vencimiento de la certificación		
<b>Marco Legal</b>	N/A		

Fuente: Elaboración Propia




	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> OP-PC-003
	<b>Pruebas para Cisternas</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 91 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Operaciones		
<b>Propósito del procedimiento:</b> Comprobar, Actualizar y Mantener un buen estado de cada unidad de transporte.				
<b>Alcance</b>	<b>Empieza:</b> Coordinar el posicionamiento para realizar pruebas.			
	<b>Incluye:</b> Certificaciones de pruebas realizadas.			
	<b>Termina:</b> Enviar informe de las actualizaciones de las pruebas realizadas el cual reflejan de que la unidad es capaz de ser cargada.			
<b>Proveedores</b> Auxiliar de Flota	<b>Entradas</b> Programar la realización de prueba	<b>Salidas</b> Enviar informe a las partes interesadas.	<b>Clientes</b> Conductores	
<b>Recursos</b>	<b>Tecnológicos:</b> Computadora, Impresora, Teléfono			
	<b>Humanos:</b> Auxiliar de Flota, Conductores			
	<b>Logísticos:</b> Áreas acondicionadas e higiénicas			
<b>Normas y/o políticas de Operación</b>				
<ul style="list-style-type: none"><li>La inspección se realiza con fecha anterior o posterior a 1 mes de la fecha de caducidad del certificado anterior, la validez del certificado será de un año respecto a la fecha de inspección.</li><li>La persona responsable de validar las pruebas realizadas tendrá la cualificación y capacitación en el campo de cisternas para mercancías peligrosas, además de tomar en cuenta las exigencias de los entes reguladores.</li><li>El Auxiliar de flota deberá comunicar al jefe inmediato de los resultados obtenidos, en caso de alguna falla corresponderá solicitar aprobación para cubrir algún costo que este inconveniente requiera para solucionarlo.</li></ul>				

Fuente: Elaboración Propia




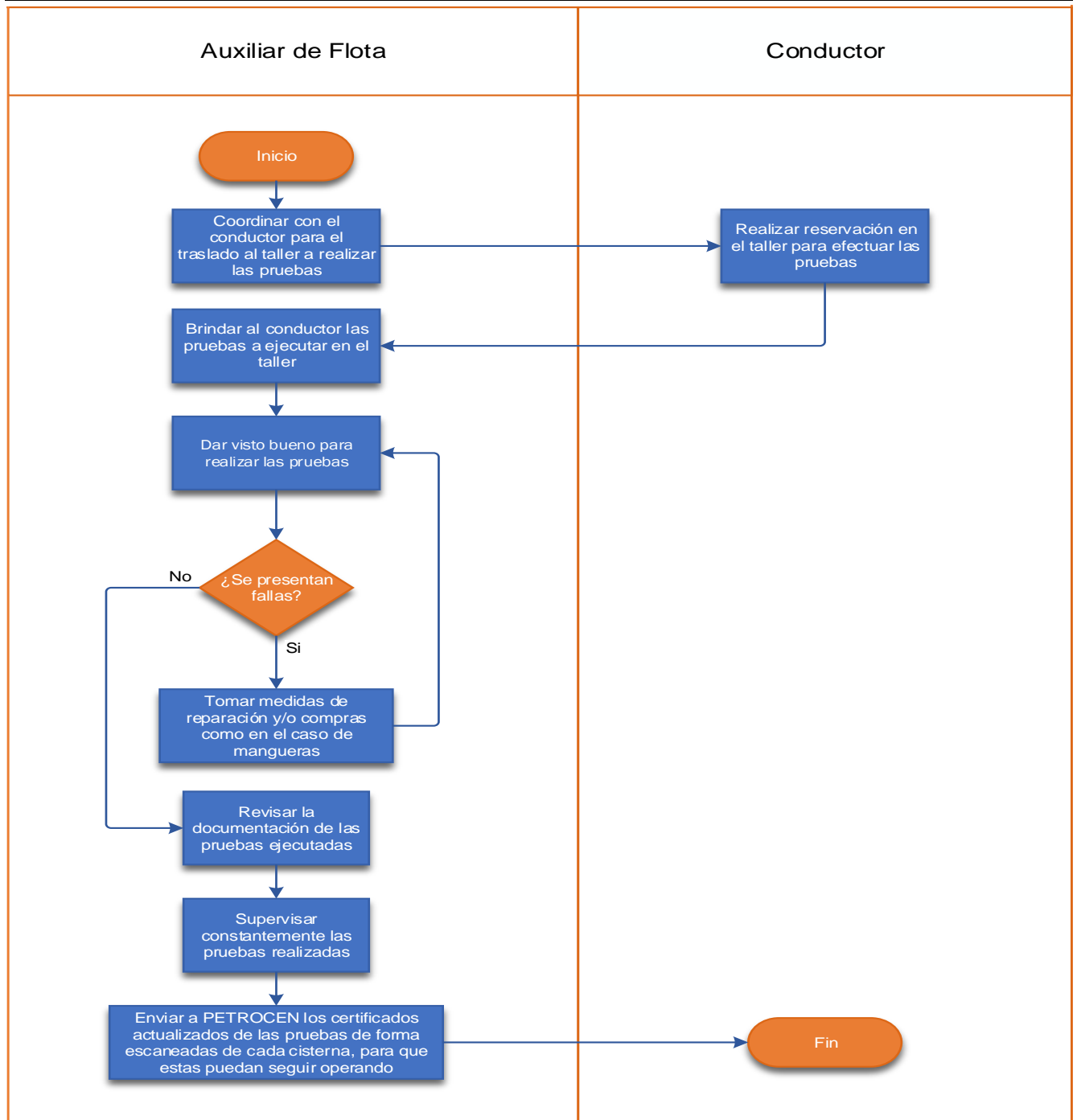


	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> OP-PC-003
	<b>Pruebas para Cisternas</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 92 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Operaciones		
<b>Responsable</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Documentos</b>
Auxiliar de Flota	1	Coordinar con el conductor para el traslado al taller a realizar las pruebas		
Conductor	2	Realizar reservación en el taller para efectuar las pruebas	Taller "TICNISA" certificado para realizar pruebas	
Auxiliar de Flota	3	Brindar al conductor las pruebas a ejecutar en el taller	Las pruebas son: Prueba de Hermeticidad Prueba de Resistencia de las Mangueras Pruebas de Venteo	
Auxiliar de Flota	4	Si se presentan fallas durante la prueba, se deben tomar medidas de reparación y/o compras como en el caso de mangueras		
Auxiliar de Flota	5	Revisar la documentación de las pruebas ejecutadas		
Auxiliar de Flota	6	Supervisar constantemente las pruebas realizadas		Certificados de Pruebas
Auxiliar de Flota	7	Enviar a PETROCEN los certificados actualizados de las pruebas de forma escaneadas de cada cisterna, para que estas puedan seguir operando.		Certificados de Pruebas (Escaneados)

Fuente: Elaboración Propia



	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> OP-PC-003
	<b>Pruebas para Cisternas</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 93 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Operaciones	



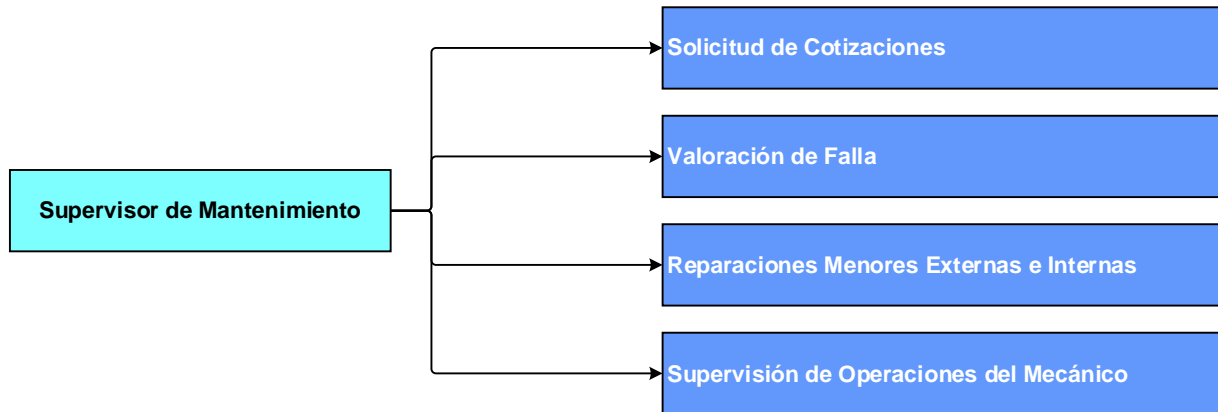


Fuente: Elaboración Propia

## **3.1.2.8. SUPERVISOR DE FLOTA.**



### 3.1.2.8.1. Árbol de Procedimientos.



Fuente: Elaboración Propia




### 3.1.2.8.2. Solicitud de Cotizaciones.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> SP-CZ-001
	<b>Solicitud de Cotizaciones</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 94 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Operaciones	
<b>Descripción</b>	Apoyar en los lineamientos a seguir en la solicitud, recepción y control de cotizaciones con la finalidad de adquirir los bienes requeridos en las mejores condiciones de calidad, precio, financiamiento y tiempo de entrega.		
<b>Objetivo</b>	Realizar cotizaciones a los proveedores de Transporte JJ Reyes S.A.		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Supervisor de Flota</li><li>• Coordinador de Operaciones</li><li>• Superintendente de Flota</li></ul>		
<b>Periodicidad</b>	Cada vez que sea necesario.		
<b>Marco Legal</b>	N/A		

Fuente: Elaboración Propia



	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> SP-CZ-001
	<b>Solicitud de Cotizaciones</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 95 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Operaciones	
<b>Propósito del procedimiento:</b> Solicitud de documento externo que se utiliza para solicitar información a proveedores sobre un bien o servicio de interés.			
<b>Alcance</b>	<b>Empieza:</b> Necesidad de adquirir un bien o servicio		
	<b>Incluye:</b> Especificaciones del bien o servicio		
	<b>Termina:</b> Cotización		
<b>Proveedores</b> Coordinador de Operaciones	<b>Entradas</b> Solicitud del bien o servicio (Características específicas)	<b>Salidas</b> Cotización	<b>Clientes</b> Proveedor Externo
<b>Recursos</b>	<b>Tecnológicos:</b> Computadora, Impresora, Teléfono		
	<b>Humanos:</b> Supervisor de Flota.		
	<b>Logísticos:</b> Áreas acondicionadas e higiénicas		
<b>Normas y/o políticas de Operación</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Las cotizaciones se realizarán siempre y cuando se cuente con las especificaciones del servicio a solicitar.</li><li>Será seleccionada la cotización que cumpla con todas las especificaciones y requisitos y ofrezca el precio óptimo, así como con todos los restantes criterios de evaluación indicados. Cualquier oferta que no cumpla con los requisitos será rechazada.</li><li>Aplicar estrategias para la gestión de compras tales como negociar descuentos y/o condiciones de pago.</li></ul>			


Fuente: Elaboración Propia



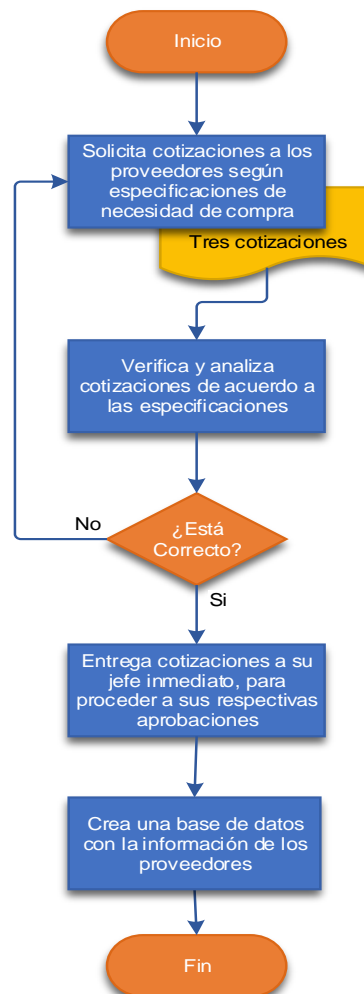
	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> SP-CZ-001
	<b>Solicitud de Cotizaciones</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 96 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Operaciones		
<b>Responsable</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Documentos</b>
Supervisor de Flota	1	Realiza cotizaciones a los proveedores según necesidad de la reparación.	Se realiza tres cotizaciones	
Supervisor de Flota	2	Verifica y analiza cotizaciones de acuerdo con las necesidades.		
Supervisor de Flota	3	Entrega cotizaciones a su jefe inmediato, para proceder a sus respectivas aprobaciones.		
Supervisor de Flota	4	Crea una base de datos con la información de los proveedores		

Fuente: Elaboración Propia



	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> SP-CZ-001
	<b>Solicitud de Cotizaciones</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 97 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Operaciones	

Supervisor de Flota




Fuente: Elaboración Propia






### 3.1.2.8.3. Valoración de Falla.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> SP-VF-002
	<b>Valoración de Falla</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 98 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Operaciones	
<b>Descripción</b>	Evaluar daños del vehículo de la flota de Transporte JJ Reyes S.A. con el fin de determinar el tipo de manteniendo a aplicar, con requisitos específicos o bien con requisitos generales, con base en un juicio profesional.		
<b>Objetivo</b>	Establecer criterios para el control, cuidado y conservación de la flota vehicular, con la finalidad de mantenerlos en óptimas condiciones y economizar recursos.		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Supervisor de Flota.</li><li>• Mecánico</li><li>• Conductores.</li></ul>		
<b>Periodicidad</b>	Cada vez que se presente una falla en las unidades.		
<b>Marco Legal</b>	N/A		


Fuente: Elaboración Propia



	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> SP-VF-002
	<b>Valoración de Falla</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 99 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Operaciones	
<b>Propósito del procedimiento:</b> La valoración técnica de los vehículos tiene por objeto comprobar la gravedad de la falla con el fin de determinar el mantenimiento que se le aplicará a la misma de acuerdo con las condiciones que este componente presente.			
<b>Alcance</b>	<b>Empieza:</b> Revisión de vehículo		
	<b>Incluye:</b> Diagnóstico de falla, Reporte de cambios en la unidad, Mantenimiento a aplicar		
	<b>Termina:</b> Entrega de vehículo en óptimas condiciones		
<b>Proveedores</b> Supervisor de Flota	<b>Entradas</b> Revisión de vehículo	<b>Salidas</b> Entrega de unidad en óptimas condiciones	<b>Clientes</b> Flota de Transporte
<b>Recursos</b>	<b>Tecnológicos:</b> Herramientas Básicas, Herramientas de Mayor Utilidad, Repuestos, Teléfono		
	<b>Humanos:</b> Supervisor de Flota.		
	<b>Logísticos:</b> Transporte, Equipos de protección personal		
<b>Normas y/o políticas de Operación</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Los métodos utilizados a fin de realizar las operaciones de inspección del vehículo serán visuales que consiste en la observación de los componentes o elementos de que se trate la falla, y en su caso de su funcionamiento atendiendo a probables ruidos o vibraciones anormales, holguras o fuentes de corrosión, soldaduras incorrectas o no adecuadas en determinados componentes o elementos o cualquier otra operación incorrecta de mecanizado o plegado en determinados componentes o elementos, etc. Que puedan dar lugar a probables causas de peligro; y la inspección con equipos que se realiza con ayuda de equipos con los que debe contar para diagnosticar con mejor precisión.</li><li>Durante el proceso de inspección no se efectuará manipulación o desmontaje alguno de los elementos y/o piezas del vehículo sin aprobación previa.</li><li>La inspección técnica del vehículo deberá realizarse en un tiempo razonable que asegure la calidad y eficiencia del servicio.</li></ul>			

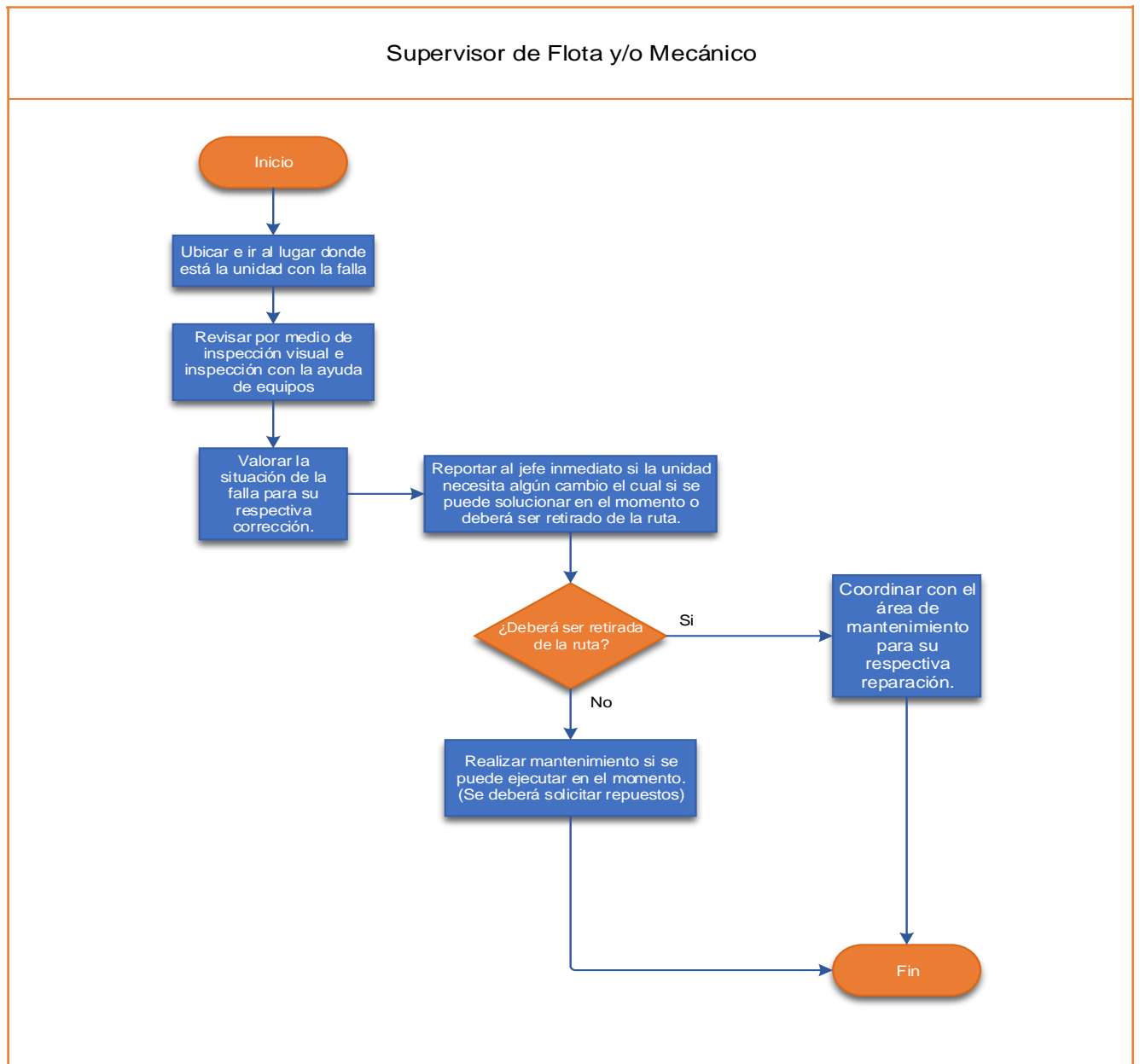


Fuente: Elaboración Propia

	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> SP-VF-002
	<b>Valoración de Falla</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 100 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General			<b>Área responsable:</b> Operaciones	
<b>Responsable</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Documentos</b>
Supervisor de flota	1	Ubicar e ir al lugar donde está la unidad con la falla	En casos necesarios deberá ir acompañado del mecánico o enviar solamente al mecánico.	
Supervisor de flota y/o Mecánico	2	Revisar por medio de inspección visual e inspección con la ayuda de equipos		
Supervisor de flota y/o Mecánico	3	Valorar la situación de la falla para su respectiva corrección.		
Supervisor de flota y/o Mecánico	3	Reportar al jefe inmediato si la unidad necesita algún cambio el cual si se puede solucionar en el momento o deberá ser retirado de la ruta.		
Supervisor de flota y/o Mecánico	4	Realizar mantenimiento si se puede ejecutar en el momento.	Se deberá solicitar repuestos.	
Supervisor de Flota	5	En caso de ser retirado de la ruta, coordinar con el área de mantenimiento para su respectiva reparación.		

Fuente: Elaboración Propia

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> SP-VF-002
	<b>Valoración de Falla</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 101 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Operaciones	



Fuente: Elaboración Propia




#### 3.1.2.8.4. Reparaciones menores Externas e Internas.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> OP-RM-003
	<b>Reparaciones menores Externas e Internas</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 102 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Operaciones y Logística	
<b>Descripción</b>	Dar servicio de mantenimiento correctivo y preventivo a todos los vehículos que conforman la flota vehicular de Transporte JJ Reyes S.A.		
<b>Objetivo</b>	Mantener en perfectas condiciones de la flota vehicular permitiendo que el servicio que brinda Transportes JJ Reyes S.A. sea el óptimo.		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coordinador de Operaciones</li><li>• Mecánico</li><li>• Supervisor de Flota</li></ul>		
<b>Periodicidad</b>	Cada vez que se presente una falla en las unidades.		
<b>Marco Legal</b>	N/A		


Fuente: Elaboración Propia



	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> OP-RM-003
	<b>Reparaciones menores Externas e Internas</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 103 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Operaciones y Logística	
<b>Propósito del procedimiento:</b> Realizar reparaciones menores a las unidades en tiempo y forma, para que el servicio de transporte se mantenga en óptimas condiciones.			
<b>Alcance</b>	<b>Empieza:</b> El conductor reporta falla de la unidad		
	<b>Incluye:</b> Diagnóstico de falla, Reporte de cambios en la unidad		
	<b>Termina:</b> Entrega de unidad al conductor en óptimas condiciones		
<b>Proveedores</b> Operaciones	<b>Entradas</b> Reporte de falla de la Unidad	<b>Salidas</b> Entrega de unidad en óptimas condiciones	<b>Clientes</b> Conductores
<b>Recursos</b>	<b>Tecnológicos:</b> Herramientas Básicas, Herramientas de Mayor Utilidad, Repuestos		
	<b>Humanos:</b> Supervisor de Flota, Mecánico y Conductor		
	<b>Logísticos:</b> Transporte, Equipos de protección personal		
<b>Normas y/o políticas de Operación</b> <ul style="list-style-type: none"><li>El servicio de manteniendo preventivo – correctivo que requieran los vehículos deberá ser autorizado por el jefe inmediato y realizados en el taller que este designe.</li><li>Los vehículos recibirán servicio de mantenimiento en los periodos conforme a su uso y funcionamiento, mediante una orden de servicio expedida por el programador de mantenimiento.</li><li>El tiempo que un camión puede permanecer en el taller es de 3 días.</li><li>Solicitar al encargado de bodega las herramientas extras que se necesiten para la reparación del vehículo.</li><li>En caso de necesitar una pieza, deberá de informar a su jefe inmediato para realizar la solicitud.</li></ul>			



Fuente: Elaboración Propia

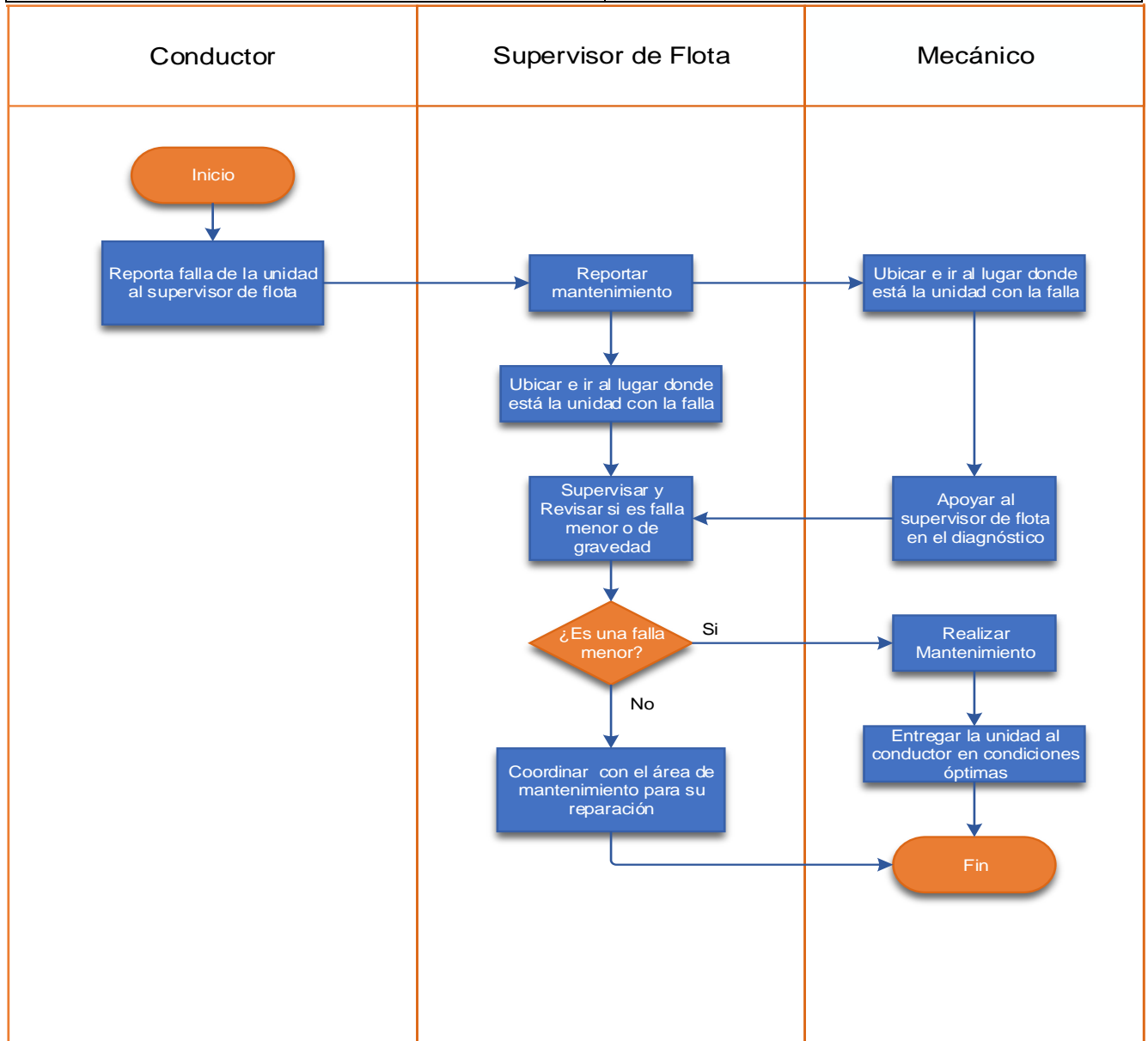
	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> OP-RM-003
	<b>Reparaciones menores Externas e Internas</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 104 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Operaciones		
<b>Responsable</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Documentos</b>
Conductor	1	Reporta falla de la unidad al supervisor de flota y/o auxiliar de logística.	El auxiliar de logística debe reportar la falla al supervisor de flota	
Supervisor de flota	2	Reporta mantenimiento y diagnostica si será correctivo o preventivo.		
Supervisor de flota	3	Ubicar e ir al lugar donde está la unidad con la falla	En casos necesarios deberá ir acompañado del mecánico o enviar solamente al mecánico.	
Supervisor de flota y/o Mecánico	4	Revisar si es falla menor o de gravedad, en caso de que la falla sea de gravedad coordinar con el área de mantenimiento para su corrección.		
Supervisor de flota y/o Mecánico	5	Reportar si el equipo necesita algún cambio.		
Supervisor de flota y/o Mecánico	6	Realizar mantenimiento si es una falla menor		
Supervisor de flota y/o	7	Entregar la unidad al conductor en condiciones		



Mecánico	óptimas.		
----------	----------	--	--

Fuente: Elaboración Propia

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> OP-RM-003
	<b>Reparaciones menores Externas e Internas</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 105 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Operaciones	




Fuente: Elaboración Propia






### 3.1.2.8.5. Supervisión de Operaciones del Mecánico.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> OP-SOM-004
	<b>Supervisión de Operaciones del Mecánico</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 106 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Operaciones	
<b>Descripción</b>	Contralar las actividades que se realizan durante la jornada laboral y garantizar el cumplimiento de estas, de acuerdo con lo planificado.		
<b>Objetivo</b>	Supervisar el proceso de las operaciones planeadas orientando a la mejora continua de forma eficiente y efectiva.		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coordinador de Operaciones</li><li>• Supervisor de Flota</li><li>• Mecánico</li></ul>		
<b>Periodicidad</b>	Diario		
<b>Marco Legal</b>	N/A		

Fuente: Elaboración Propia



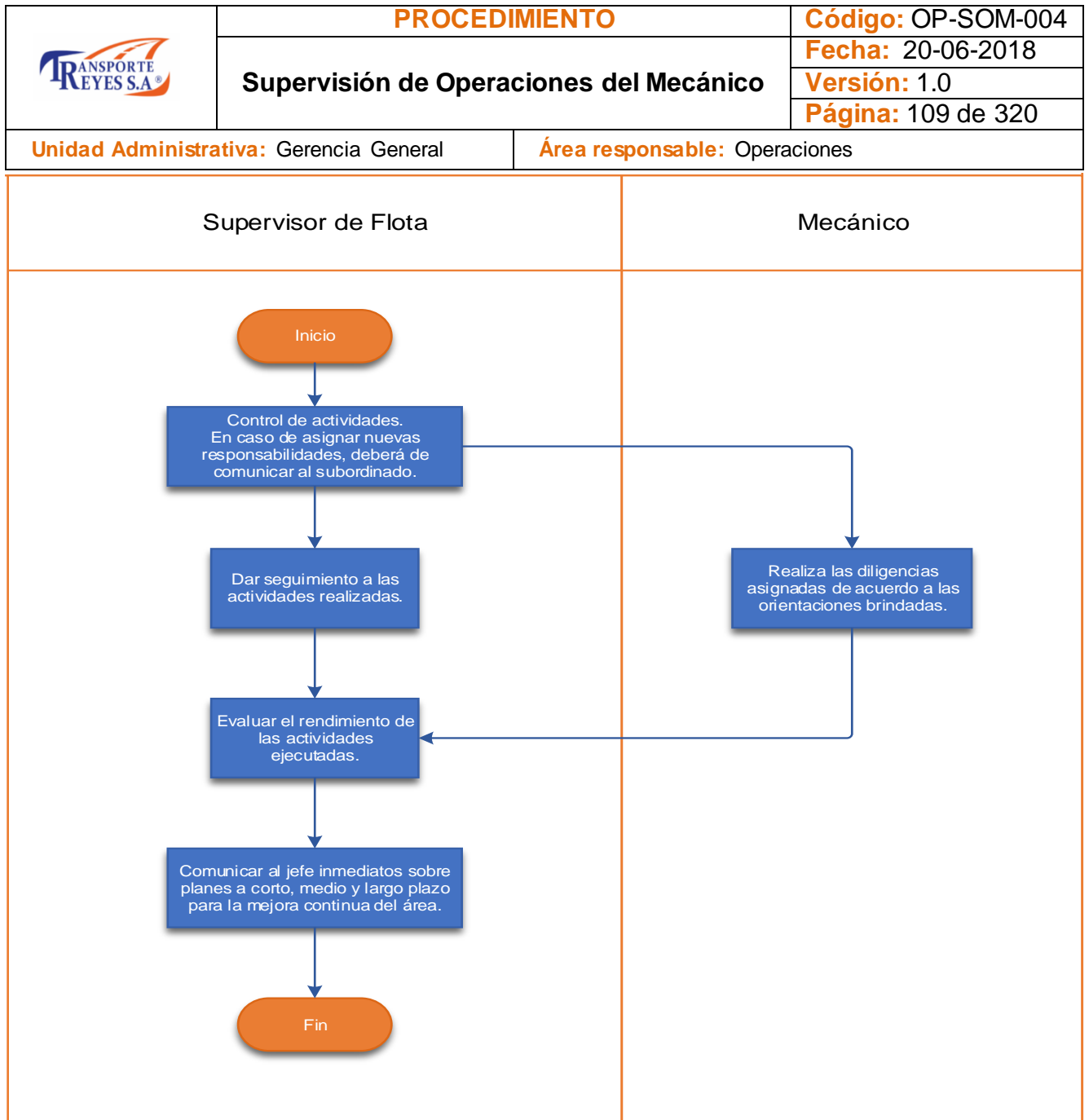
	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> OP-SOM-004
	<b>Supervisión de Operaciones del Mecánico</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 107 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Operaciones	
<b>Propósito del procedimiento:</b> Crear una labor de equipo con los colaboradores a su cargo y mantener la efectividad en el proceso de mantenimiento realizado por el Mecánico.			
<b>Alcance</b>	<b>Empieza:</b> Asignación y control de actividades al personal a cargo		
	<b>Incluye:</b> Documentación, Información de las actividades a delegar		
	<b>Termina:</b> Supervisión		
<b>Proveedores</b> Supervisor de Flota	<b>Entradas</b> Asignación de actividades	<b>Salidas</b> Supervisión o Valoración	<b>Clientes</b> Mecánico
<b>Recursos</b>	<b>Tecnológicos:</b> Computadora, Impresora, Teléfono		
	<b>Humanos:</b> Supervisor de Flota, Mecánico		
	<b>Logísticos:</b> Áreas acondicionadas e higiénicas		
<b>Normas y/o políticas de Operación</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>El Supervisor de flota es el responsable de las funciones que se realizan en la unidad orgánica a su cargo.</li><li>Comunicar al jefe inmediato, sobre los planes a corto, medio y largo plazo para hacer progresar el área operativa de la empresa con respecto a las tendencias del mercado y de la tecnología.</li><li>Organizar, planificar, y brindar seguimiento en la ejecución de todos los trabajos dentro del área, en un ciclo de tiempo programado, garantizando que cada individuo del equipo a cargo cumpla con las tareas asignadas y especificaciones establecidas.</li><li>Evaluación del rendimiento y efectividad del Mecánico, proponiendo planes formativos y de capacitación para su crecimiento a nivel profesional en beneficio de la empresa.</li></ul>			

Fuente: Elaboración Propia



	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> OP-SOM-004
	<b>Supervisión de Operaciones del Mecánico</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 108 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Operaciones		
<b>Responsable</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Documentos</b>
Supervisor de Flota	1	Control de actividades.  En caso de asignar nuevas responsabilidades, deberá de comunicar al subordinado.		
Mecánico	2	Realiza las diligencias asignadas de acuerdo con las orientaciones brindadas.		
Supervisor de Flota	3	Dar seguimiento a las actividades realizadas.		
Supervisor de Flota	4	Evaluar el rendimiento de las actividades ejecutadas.		
Supervisor de Flota	5	Comunicar al jefe inmediatos sobre planes a corto, medio y largo plazos para la mejora continua del área.		

Fuente: Elaboración Propia



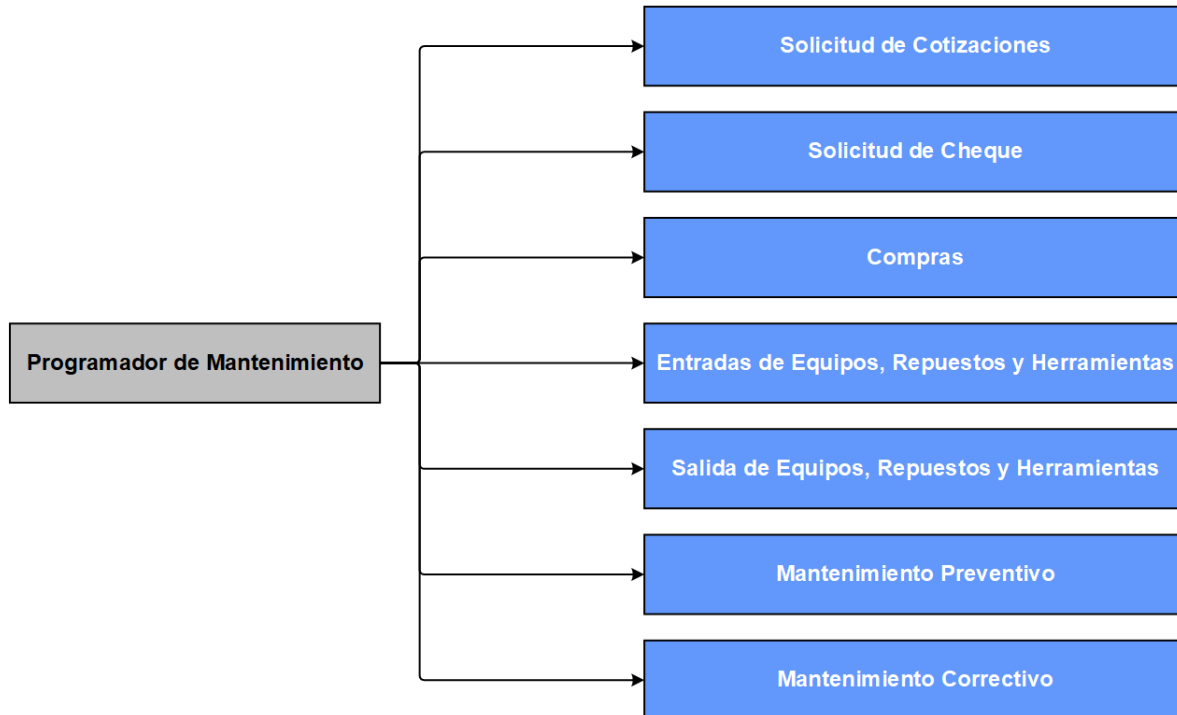
Fuente: Elaboración Propia



## **3.1.2.9. PROGRAMADOR DE MANTENIMIENTO.**



### 3.1.2.9.1. Árbol de Procedimientos.




**3.1.2.9.2. Solicitud de Cotizaciones.**

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> MT-SC-001
	<b>Solicitud de Cotizaciones</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 110 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Programador de Mantenimiento	
<b>Descripción</b>	Puntualizar los lineamientos a seguir en la solicitud, recepción y control de cotizaciones con la finalidad de adquirir los bienes requeridos en las mejores condiciones de calidad, precio, financiamiento y tiempo de entrega.		
<b>Objetivo</b>	Realizar cotizaciones a los proveedores de Transporte JJ Reyes S.A.		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Programador de Mantenimiento</li><li>• Superintendente de Flota</li><li>• Jefe de Área</li></ul>		
<b>Periodicidad</b>	Cada vez que sea necesario.		
<b>Marco Legal</b>	N/A		

Fuente: Elaboración Propia




	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> MT-SC-001
	<b>Solicitud de Cotizaciones</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 111 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Programador de Mantenimiento	
<b>Propósito del procedimiento:</b> Solicitud de documento externo que se utiliza para solicitar información a proveedores sobre un bien o servicio de interés.			
<b>Alcance</b>	<b>Empieza:</b> Necesidad de adquirir un bien o servicio		
	<b>Incluye:</b> Especificaciones del bien o servicio		
	<b>Termina:</b> Cotización		
<b>Proveedores</b> Asistente Administrativa	<b>Entradas</b> Solicitud del bien o servicio (Características específicas)	<b>Salidas</b> Cotización	<b>Clientes</b> Superintendente de Flota, Jefe de Área
<b>Recursos</b>	<b>Tecnológicos:</b> Computadora, Impresora, Teléfono		
	<b>Humanos:</b> Programador de Mantenimiento, Superintendente de Flota, Jefe de Área		
	<b>Logísticos:</b> Áreas acondicionadas e higiénicas		
<b>Normas y/o políticas de Operación</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Las cotizaciones se realizarán siempre y cuando se cuente con las características específicas.</li><li>Será seleccionada la cotización que cumpla con todas las especificaciones y requisitos y ofrezca el precio más bajo, así como con todos los restantes criterios de evaluación indicados. Cualquier oferta que no cumpla con los requisitos será rechazada.</li><li>Aplicar estrategias para la gestión de compras tales como negociar descuentos y/o condiciones de pago</li></ul>			

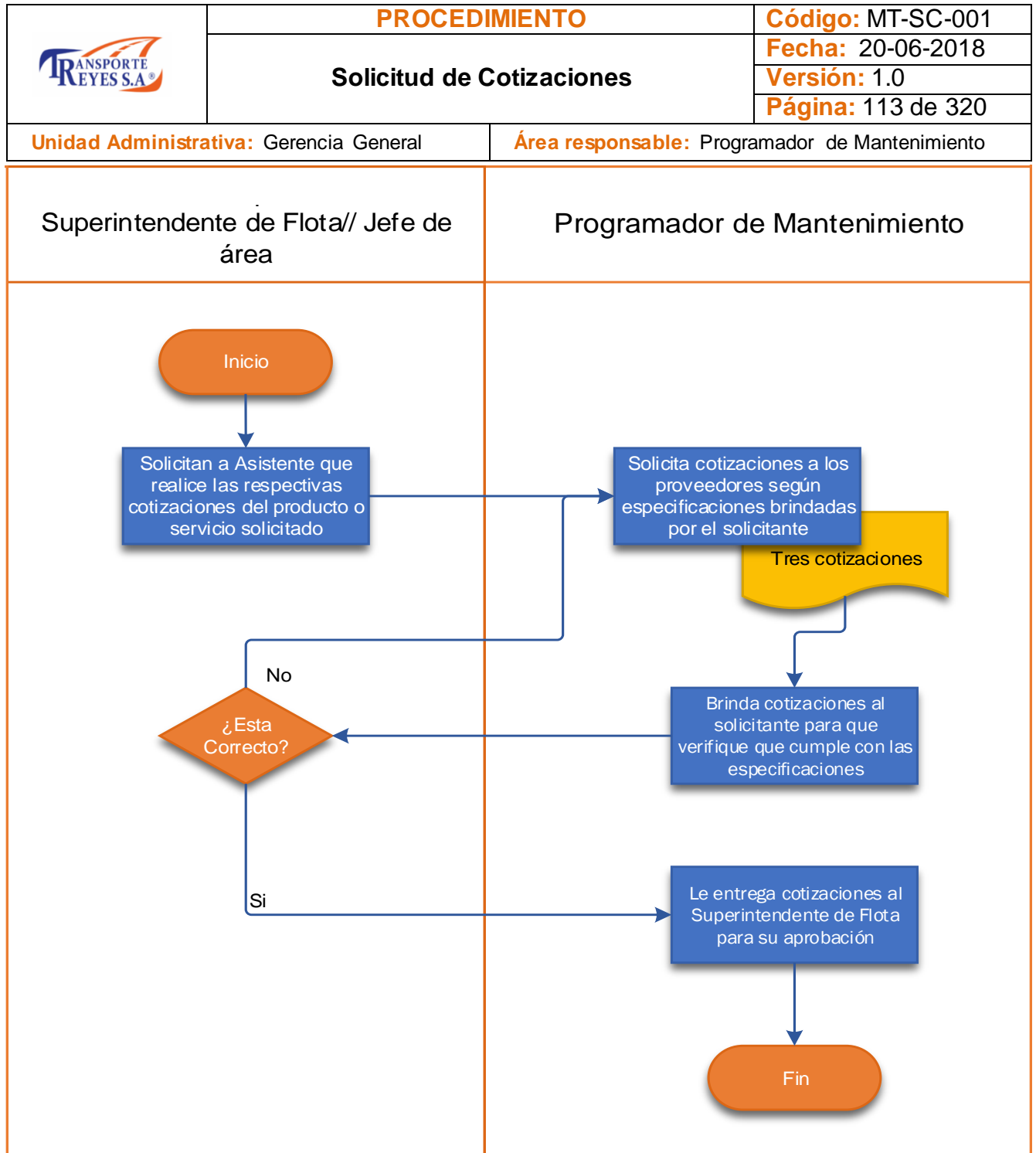
Fuente: Elaboración Propia





	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> MT-SC-001
	<b>Solicitud de Cotizaciones</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 112 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General			<b>Área responsable:</b> Programador de Mantenimiento	
<b>Responsable</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Documentos</b>
Superintendente de Flota// jefe de área	1	Solicitan a Asistente que realice las respectivas cotizaciones del producto o servicio solicitado.		
Programador de Mantenimiento	2	Realiza cotizaciones a los proveedores según especificaciones brindadas por el solicitante.	Se realiza tres cotizaciones	
Programador de Mantenimiento	3	Brinda cotizaciones al solicitante para que verifique que cumple con las especificaciones.		
Programador de Mantenimiento	4	Le entrega cotizaciones al Superintendente de Flota para su aprobación.		


Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia




### 3.1.2.9.3. Solicitud de cheque.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> MT-SC-002
	<b>Solicitud de cheque</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 114 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Programador de Mantenimiento	
<b>Descripción</b>	Describir los procedimientos necesarios que se llevan a cabo para solicitar cheque de manera que cumpla con los parámetros establecidos por el departamento de contabilidad.		
<b>Objetivo</b>	Realizar pago a proveedores		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coordinadora de Contabilidad</li><li>• Áreas que solicitan cheque</li></ul>		
<b>Periodicidad</b>	Cada vez que se solicite una emisión de cheque.		
<b>Marco Legal</b>	N/A		


Fuente: Elaboración Propia



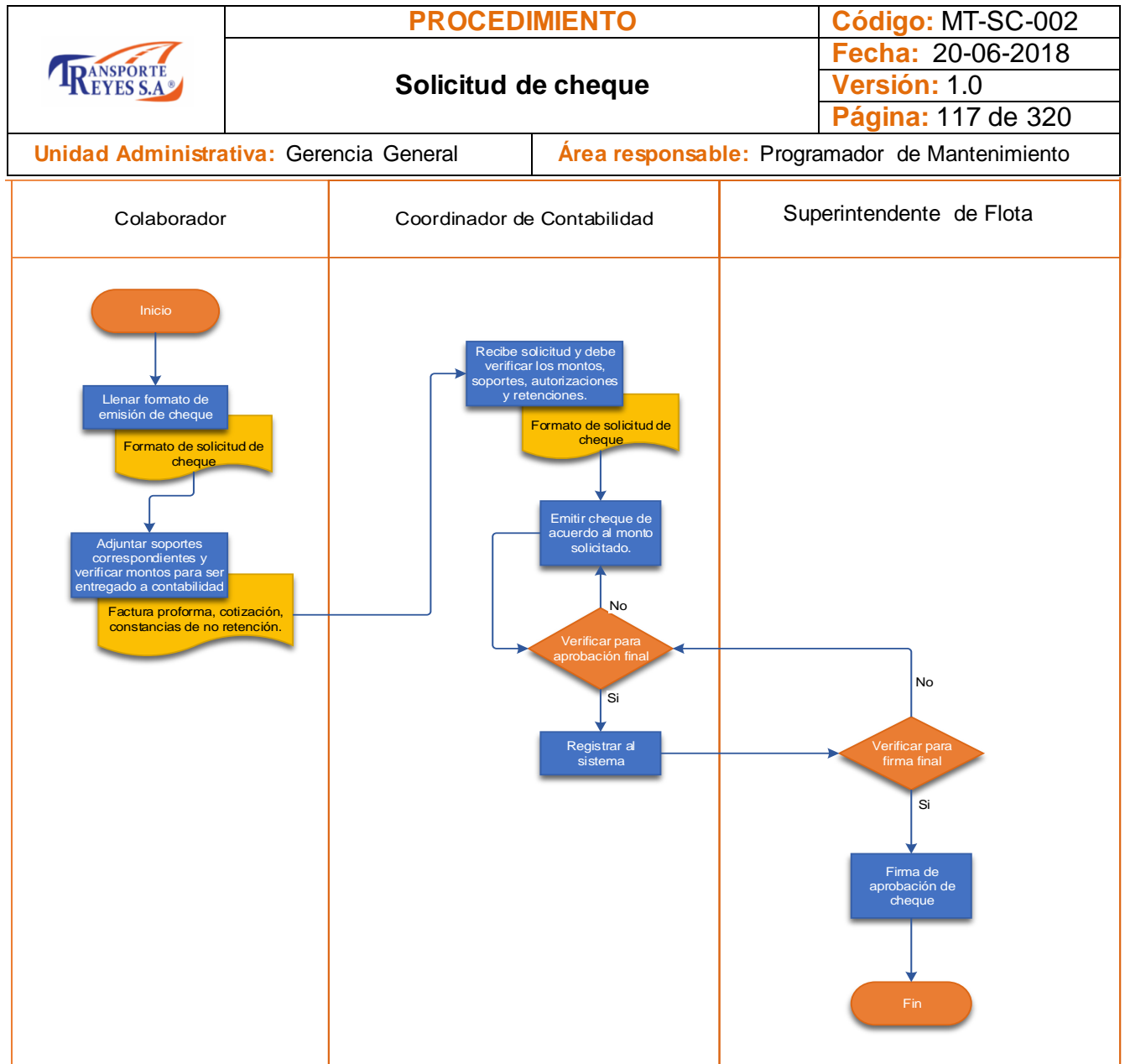
	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> MT-SC-002
	<b>Solicitud de cheque</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 115 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Programador de Mantenimiento	
<b>Propósito del procedimiento:</b> Elaborar solicitud de cheque en concepto de pago a proveedores por algún bien o servicio brindado.			
<b>Alcance</b>	<b>Empieza:</b> Formato de solicitud de emisión de cheque		
	<b>Incluye:</b> Aprobación del superintendente de flota		
	<b>Termina:</b> Emisión de cheque		
<b>Proveedores</b> Programador de Mantenimiento	<b>Entradas</b> Formato de Solicitud emisión de cheque	<b>Salidas</b> Cheque	<b>Cientes</b> Contabilidad
<b>Recursos</b>	<b>Tecnológicos:</b> Computadora, Impresora, teléfono.		
	<b>Humanos:</b> Coordinadora de contabilidad, Programador de Mantenimiento, Superintendente de Flota		
	<b>Logísticos:</b> Áreas acondicionadas e higiénicas, iluminación, sistema de telecomunicaciones (teléfono, internet, etc.)		
<b>Normas y/o políticas de Operación.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Toda solicitud de cheque debe contener, la cotización de lo solicitado, el cual los montos reflejados deberán de coincidir en caso de no ser así este será anulado.</li><li>• Constancia de no retención en el caso de que aplique.</li><li>• Toda solicitud debe estar autorizada por el superintendente de flota.</li><li>• Todo cheque debe ir autorizado y firmado por el Superintendente de Flota.</li><li>• Toda solicitud de cheque se debe realizar de lunes a viernes en el horario de 8:00 AM – 12:00 PM.</li></ul>			

Fuente: Elaboración Propia



	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> MT-SC-002
	<b>Solicitud de cheque</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 116 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Programador de Mantenimiento		
<b>Responsable</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Documentos</b>
Programador de Mantenimiento	1	Llenar formato de solicitud de emisión de cheque de acuerdo con las cotizaciones y/o facturas solicitadas a los proveedores.	El formato debe ir autorizado por el superintendente de flota.	Formado de solicitud de emisión de cheque
Programador de Mantenimiento	2	Adjuntar soportes correspondientes y verificar montos para ser entregado a contabilidad		Factura proforma, cotización, constancias de no retención.
Coordinadora de Contabilidad	3	Recibe solicitud y debe verificar los montos, soportes, autorizaciones y retenciones.		
Coordinadora de Contabilidad	4	Emitir cheque de acuerdo con el monto.		
Coordinadora de Contabilidad	5	Verificar para aprobación final, en caso de ser aprobado registrar al sistema, y si es rechazado debe regresar al Auxiliar Contable para su revisión		
Superintendente de Flota	6	Firma de aprobación de cheque.		

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia




#### 3.1.2.9.4. Compras.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> MT-CO-003
	<b>Compras</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 118 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Programador de Mantenimiento	
<b>Descripción</b>	Realizar las gestiones para la adquisición de bienes y/o servicios requeridos por las diferentes unidades administrativas y operativas de Transportes JJ Reyes S.A.		
<b>Objetivo</b>	Establecer los lineamientos necesarios para realizar las compras de productos y/o servicios críticos para Transportes JJ Reyes S.A.		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Contabilidad</li><li>• Este procedimiento aplica para todas las compras de bienes y/o servicios de todos los procesos de Transportes JJ Reyes S.A.</li></ul>		
<b>Periodicidad</b>	Cada vez que cada área realice una solicitud de compra.		
<b>Marco Legal</b>	N/A		

Fuente: Elaboración Propia




	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> MT-CO-003
	<b>Compras</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 119 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Programador de Mantenimiento		
<b>Propósito del procedimiento:</b> Necesidad de compra de un material, equipo o contratación de un servicio por parte de cualquier Área Usuaria de Transporte JJ Reyes S.A., y comprobación de que el proveedor es capaz de suministrar los materiales o servicios solicitados conforme a unos requisitos que son previamente definidos.				
<b>Alcance</b>	<b>Empieza:</b> Necesidad de una compra.			
	<b>Incluye:</b> Cotizaciones, formato de solicitud de cheque, Facturas Finales.			
	<b>Termina:</b> Realizar pago.			
<b>Proveedores</b> Contabilidad	<b>Entradas</b> Solicitud de compra	<b>Salidas</b> Cheque aprobado	<b>Clientes</b> Área solicitante	
<b>Recursos</b>	<b>Tecnológicos:</b> Computadora, Impresora, Teléfono			
	<b>Humanos:</b> Colaborador solicitante de compra de cada área			
	<b>Logísticos:</b> Áreas acondicionadas e higiénicas, iluminación, superficie de trabajo limpia, sistema de telecomunicaciones (teléfono, internet, etc.)			
<b>Normas y/o políticas de Operación</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Toda solicitud de compra debe contener al menos dos cotizaciones, constancias de no retención en caso de que aplique, para que éstas sean analizadas antes de su aprobación y deben estar avalada por el visto bueno del jefe de área.</li><li>Todas las solicitudes de cheques deben de estar autorizadas por el Superintendente de flota.</li><li>Todas las compras deben estar respaldadas por las facturas originales finales emitidas por los proveedores.</li><li>En caso de realizar compras al crédito se deberá constituir de un documento donde la institución formaliza un acuerdo con el proveedor, en el cual se especifican las obligaciones que contraen ambas partes. En el mismo el proveedor se compromete a ejecutar un servicio, o proporcionar un bien a cambio de una remuneración pagada bajo las condiciones acordadas.</li></ul>				

Fuente: Elaboración Propia






	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> MT-CO-003
	<b>Compras</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 120 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General			<b>Área responsable:</b> Programador de Mantenimiento	
<b>Responsable</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Documentos</b>
Jefe de área y/o delegado por el jefe de área	1	Necesidad de Compra.	Inicia con la identificación de la necesidad en el área respectiva.	
Jefe de área y/o delegado por el jefe de área	2	Revisar si el producto ya fue cotizado.		
Jefe de área y/o delegado por el jefe de área	3	Verificar si el proveedor mantiene el mismo precio.		
Jefe de área y/o delegado por el jefe de área	4	Si no fue cotizado, solicitar cotizaciones a los proveedores.	Solicitar a los proveedores cartas de no retención en caso de aplicar y/o exentos de IVA	
Jefe de área y Superintendente	5	Realizar comparaciones de las cotizaciones.		
Superintendente de Flota	6	Valoración de la cotización más idónea.		
Jefe de área y/o delegado por el jefe de área	7	Requerir la solicitud de cheque al departamento de contabilidad y llenarlo de acuerdo con la cotización aprobada.		Solicitud de Emisión de Cheque
Superintendente de Flota	8	Aprobar la solicitud de Cheque.		



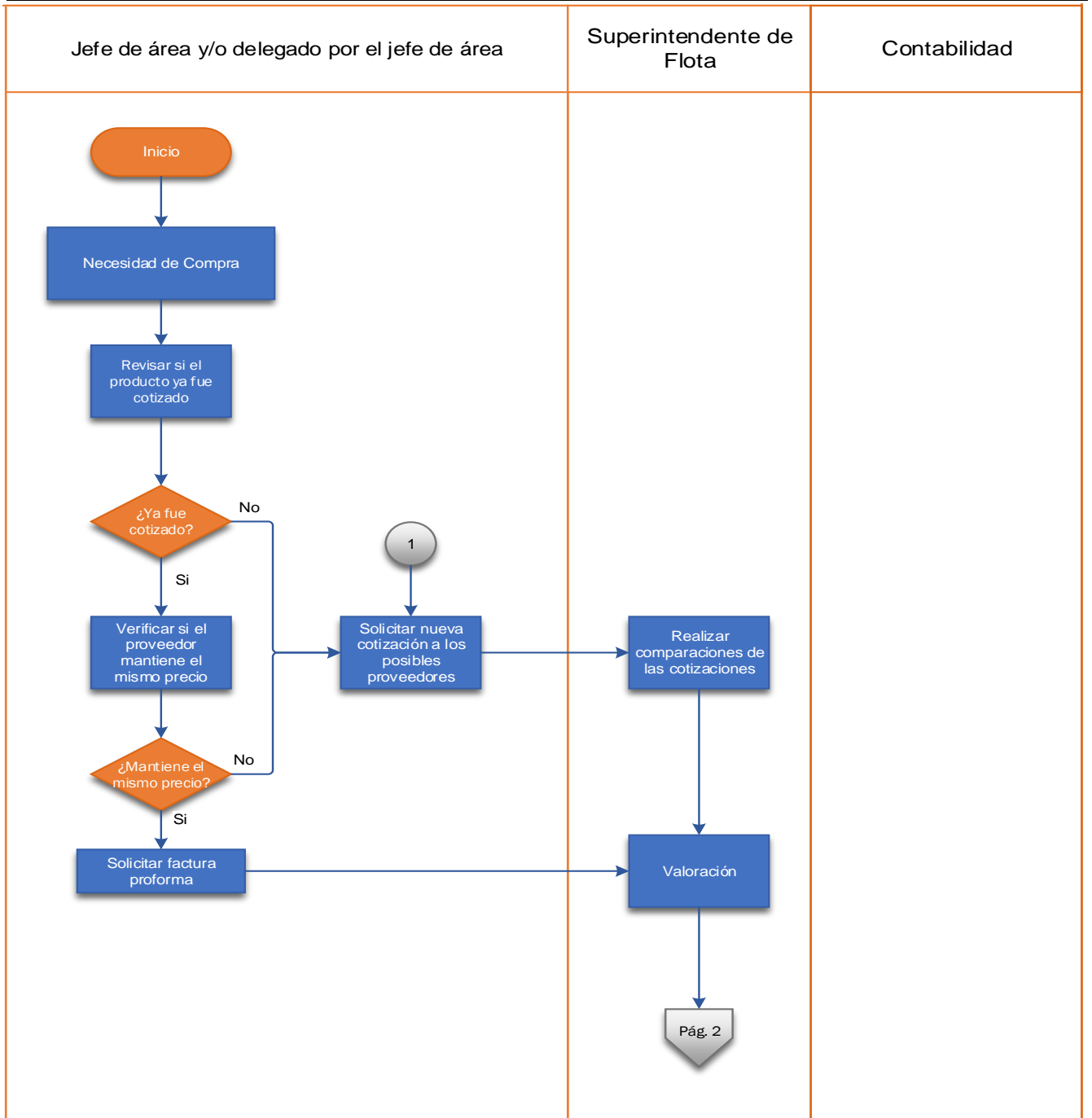
--	--	--	--	--

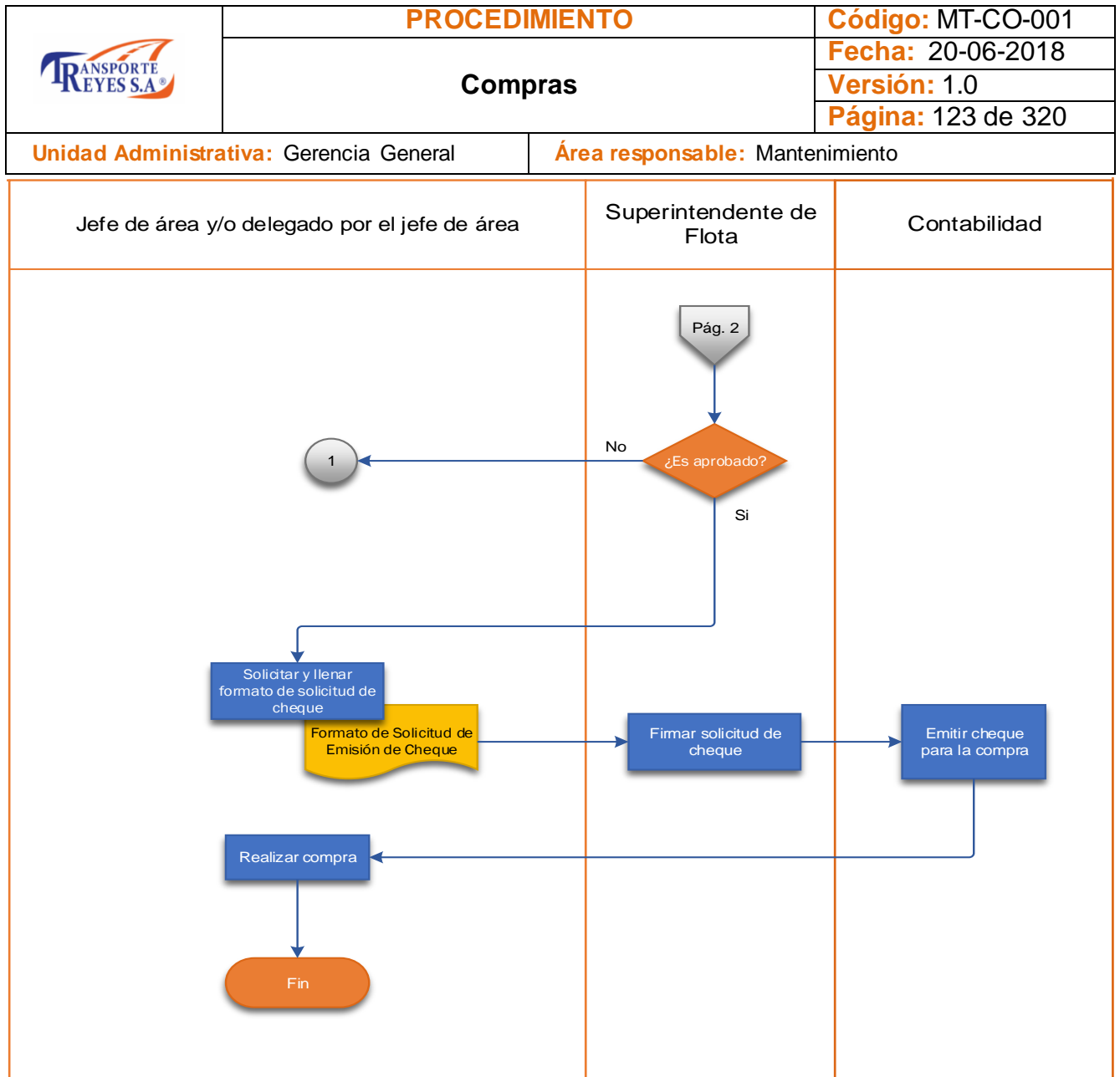
	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> MT-CO-003
	<b>Compras</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 121 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Programador de Mantenimiento		
<b>Responsable</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Documentos</b>
Contabilidad	<b>9</b>	Emitir Cheque para la compra.	Para Emitir el cheque este deberá llevar sus soportes como cotizaciones.	
Jefe de área y/o delegado por el jefe de área	<b>10</b>	Realizar Compra		

Fuente: Elaboración Propia



	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> MT-CO-003
	<b>Compras</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 122 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Programador de Mantenimiento	






Fuente: Elaboración Propia




### 3.1.2.9.5. Entradas de Equipos, Repuestos y Herramientas.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> CS-EE-004
	<b>Entradas de equipos, repuestos y herramientas en bodega</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 124 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Programador de Mantenimiento	
<b>Descripción</b>	Custodiar, controlar y participar activamente en las entradas de equipos, repuestos y herramientas en bodega.		
<b>Objetivo</b>	Mantener los registros de ingreso de equipos, repuestos, herramientas y otros, que permanecen en bodegas del servicio, actualizados.		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coordinador de Mantenimiento.</li><li>• Encargado de Bodega.</li></ul>		
<b>Periodicidad</b>	Cada vez que se solicite un artículo de bodega.		
<b>Marco Legal</b>	N/A		


Fuente: Elaboración Propia



	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> CS-EE-004
	<b>Entradas de equipos, repuestos y herramientas en bodega</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 125 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Programador de Mantenimiento	
<b>Propósito del procedimiento:</b> Llevar a cabo las entradas de equipos, repuestos y herramientas en el área de bodega.			
Alcance	<b>Empieza:</b> Entradas de equipos, repuestos y herramientas de bodega.		
	<b>Incluye:</b> Formato de entrada de equipo, repuestos y herramientas.		
	<b>Termina:</b> Ingreso en bodega		
<b>Proveedores</b> Encargado de Bodega	<b>Entradas</b> Equipos, repuestos y herramientas	<b>Salidas</b> Ingreso de equipos, repuestos y herramientas	<b>Clientes</b> Colaborador
Recursos	<b>Tecnológicos:</b> N/A		
	<b>Humanos:</b> encargado de bodega		
	<b>Logísticos:</b> Áreas acondicionadas e higiénicas, iluminación.		
<b>Normas y/o políticas de Operación</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>• Toda entrada de equipo, repuestos y herramientas del área de bodega debe entrar con un soporte de documentación.</li><li>• Las entradas deben ser supervisadas por el encargado de bodega.</li><li>• En casos de emergencia se debe de realizar formato de entrada y formato de salida de forma inmediata.</li></ul>			


Fuente: Elaboración Propia



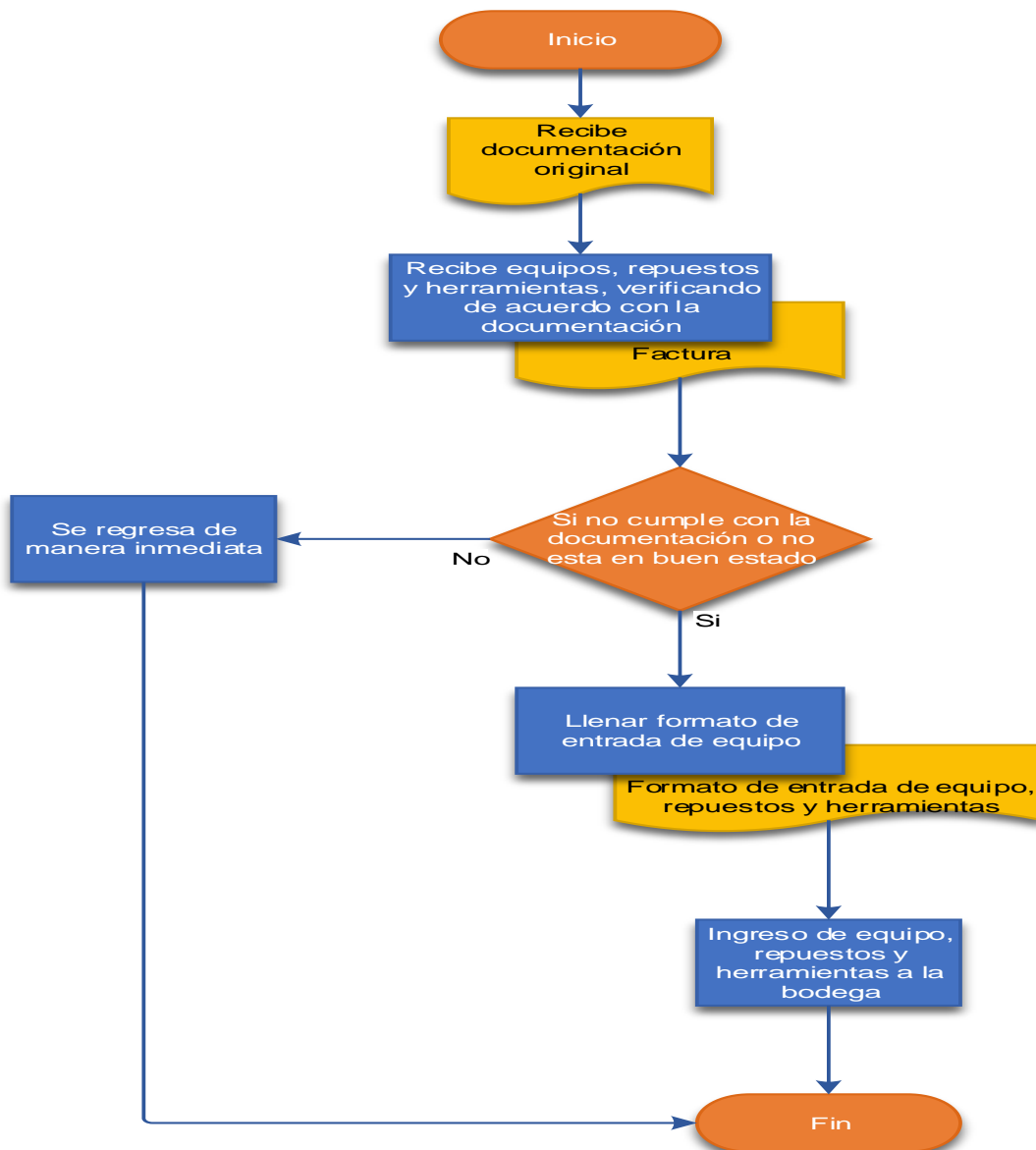
	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> CS-EE-004
	<b>Entradas de equipos, repuestos y herramientas en bodega</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 126 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Programador de Mantenimiento		
<b>Responsable</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Documentos</b>
Encargado de bodega	1	Recibe documentación original.		
Encargado de bodega	2	Recibe equipos, repuestos y herramientas, verificando de acuerdo con la documentación.		
Encargado de bodega	3	Cuando el producto no cumpla con la documentación correspondiente o producto no se encuentre en buenas condiciones se regresa en el momento.		
Encargado de bodega	4	Llenar formato de entrada de equipo		Formato de entrada de equipo, repuestos y herramientas
Encargado de bodega	5	Ingreso de equipo, repuestos y herramientas a la bodega.		

Fuente: Elaboración Propia



	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> CS-EE-004
	<b>Entradas de equipos, repuestos y herramientas en bodega</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 127 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Programador de Mantenimiento	

Encargado de bodega




Fuente: Elaboración Propia






### 3.1.2.9.6. Salidas de Equipos, Repuestos y Herramientas.

	PROCEDIMIENTO		Código: MT-SE-005
	Salidas de equipos, repuestos y herramientas en bodega		Fecha: 20-06-2018
			Versión: 1.0
			Página: 128 de 320
Unidad Administrativa: Gerencia General		Área responsable: Programador de Mantenimiento	
Descripción	Custodiar, controlar y participar activamente las salidas de equipos, repuestos y herramientas en bodega.		
Objetivo	Mantener los registros de egresos de equipos, repuestos, herramientas y otros, que permanecen en bodegas del servicio, actualizados.		
Alcance	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coordinador de Mantenimiento.</li><li>• Encargado de Bodega.</li></ul>		
Periodicidad	Cada vez que se entregue un artículo de bodega.		
Marco Legal	N/A		


Fuente: Elaboración Propia



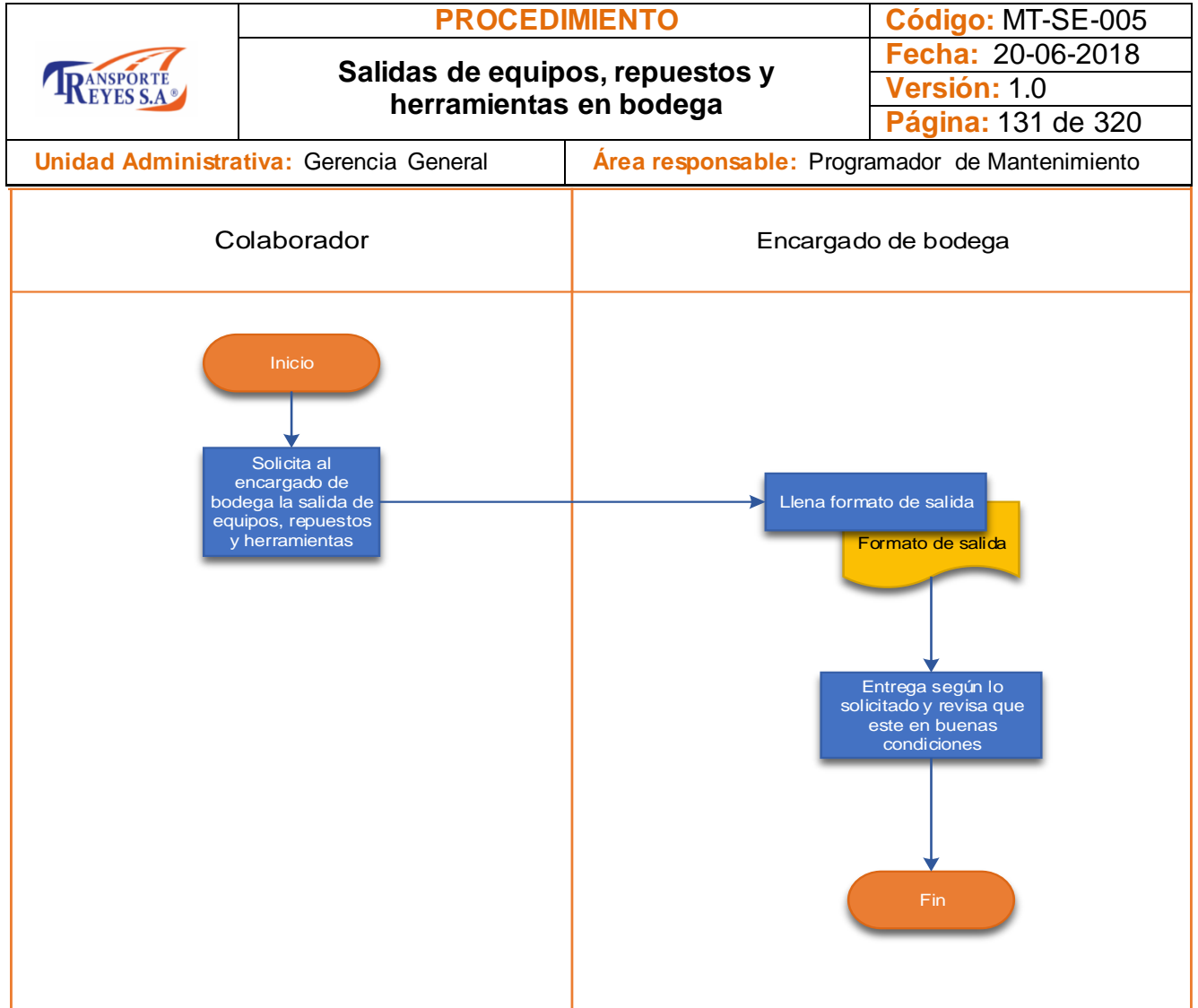
	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> MT-SE-005	
	<b>Salidas de equipos, repuestos y herramientas en bodega</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018	
			<b>Versión:</b> 1.0	
			<b>Página:</b> 129 de 320	
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Programador de Mantenimiento		
<b>Propósito del procedimiento:</b> Llevar a cabo las entradas de equipos, repuestos y herramientas en el área de bodega.				
Alcance	<b>Empieza:</b> Entradas de equipos, repuestos y herramientas de bodega.			
	<b>Incluye:</b> Formato de entrada de equipo, repuestos y herramientas.			
	<b>Termina:</b> Ingreso en bodega			
<b>Proveedores</b> Encargado de Bodega		<b>Entradas</b> Equipos, repuestos y herramientas	<b>Salidas</b> Ingreso de equipos, repuestos y herramientas	<b>Clientes</b> Colaborador
Recursos	<b>Tecnológicos:</b> N/A			
	<b>Humanos:</b> jefe de área, encargado de bodega, Colaborador			
	<b>Logísticos:</b> Áreas acondicionadas e higiénicas, iluminación.			
<b>Normas y/o políticas de Operación</b>				
<ul style="list-style-type: none"><li>• Toda entrada de equipo, repuestos y herramientas del área de bodega debe entrar con un soporte de documentación.</li><li>• Las entradas deben ser supervisadas por el encargado de bodega.</li><li>• En casos de emergencia se debe de realizar formato de entrada y formato de salida de forma inmediata.</li></ul>				

Fuente: Elaboración Propia



	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> MT-SE-005
	<b>Salidas de equipos, repuestos y herramientas en bodega</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 130 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General			<b>Área responsable:</b> Programador de Mantenimiento	
<b>Responsable</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Documentos</b>
Colaborador	1	Solicita al encargado de bodega la salida de equipos, repuestos y herramientas.		
Encargado de bodega	2	Llena formato de salida.		Formato de salida
Encargado de bodega	3	Entrega según lo solicitado y revisa que este en buenas condiciones.		


Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia




### 3.1.2.9.7. Mantenimiento Preventivo.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> MT-MP-004
	<b>Mantenimiento Preventivo</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 132 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Mantenimiento	
<b>Descripción</b>	Mantenimiento preventivo a camiones de 4 – 7, 8 – 12, 13 – más toneladas respectivamente, el cual se divide en, Mantenimiento a Cajones Mantenimiento a Unidades Refrigeradas Mantenimiento Automotriz		
<b>Objetivo</b>	Establecer un mantenimiento preventivo a la flota para maximizar su vida útil.		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mantenimiento</li><li>• Coordinador de Operaciones</li><li>• Superintendente de Flota</li></ul>		
<b>Periodicidad</b>	Cada 6000 Kilómetros para automotriz, Cajones 1 vez al año y Unidades Refrigeradas aproximadamente cada 3 meses.		
<b>Marco Legal</b>	N/A		

Fuente: Elaboración Propia



	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> MT-MP-004
	<b>Mantenimiento Preventivo</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 133 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Mantenimiento	
<b>Propósito del procedimiento:</b> Mitigar las consecuencias de los fallos del equipo, logrando prevenir las incidencias antes de que estas ocurran y la conservación de los vehículos mediante la realización de revisión y reparación que garanticen su buen funcionamiento y fiabilidad.			
<b>Alcance</b>	<b>Empieza:</b> Organizar y procesar la información del estado de los vehículos		
	<b>Incluye:</b> Kilometraje en la plataforma GPS y/o observación directa		
	<b>Termina:</b> Mantenimiento preventivo finalizado		
<b>Proveedores</b> Mantenimiento	<b>Entradas</b> Reporte de Kilometraje Reporte de horas termo Fecha de Mantenimiento anterior de Cajones	<b>Salidas</b> Mantenimiento preventivo finalizado	<b>Clientes</b> Flota vehicular
<b>Recursos</b>	<b>Tecnológicos:</b> Computadora, Impresora, Teléfono		
	<b>Humanos:</b> Programador de Mantenimiento, Auxiliar de Flota		
	<b>Logísticos:</b> Areas acondicionadas e higiénicas, iluminación, superficie de trabajo limpia, sistema de telecomunicaciones (teléfono, internet, etc.)		
<b>Normas y/o políticas de Operación</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>• Para realizar un mantenimiento preventivo interno y/o externo se debe contar con una orden de trabajo.</li><li>• El área de mantenimiento tiene bajo su responsabilidad la ejecución y/o supervisión de los programas de mantenimiento preventivo de los vehículos.</li><li>• El conductor del vehículo debe revisar diariamente los niveles de aceite, agua, anticongelante, líquido de frenos y presión de aire de las llantas y mantenerlas en óptimas condiciones; y semanalmente el equipamiento adicional.</li><li>• El mantenimiento preventivo, comprende la revisión de aceite de motor, amortiguadores, anticongelante, batería, filtro de aceite, filtro de aire, líquido de dirección hidráulica, líquido de frenos, líquido de limpiaparabrisas, líquido de transmisión, revisión del estado de las llantas, faros delanteros y traseros, entre otros componentes, y está clasificado en 4 tipos de mantenimiento A, B, C, D, donde su manutención se aumenta respectivamente.</li></ul>			



- Es responsabilidad del área de mantenimiento llevar y mantener actualizada la bitácora del mantenimiento de la unidad, la cual deberán imprimirla y mediante su firma dar el visto bueno. y además deberán adjuntarla a la requisición correspondiente.
- La planificación del mantenimiento preventivo se realizará y se enviará con anticipación de un mes, en casos de emergencias una semana, y deberá clasificarse en mantenimientos semanales, quincenales y mensuales.
- En caso de que una gran cantidad de vehículos coincidan con la fecha de planificación, el Jefe de Taller lo programará en base a su capacidad de operación, tipos de mantenimientos y no de acuerdo con la propuesta.
- El conductor deberá presentar el vehículo con al menos un cuarto de tanque de combustible, para el desarrollo de pruebas de los trabajos de mantenimiento.
- El área de mantenimiento es la responsable de realizar análisis de los talleres externos tales como los días de atrasos o demoras por incumplimiento a los plazos pactados con el Prestador de Servicios, el cual les permita tomar la decisión de efectuar mantenimientos en siguientes ocasiones.
- El programador de mantenimiento deberá solicitar al Taller Externo las piezas usadas que le hayan sido retiradas a los vehículos.
- Es responsabilidad del programador de mantenimiento reunir la documentación soporte correspondiente para efectos de pago; así como verificar que la factura presentada por el Prestador del Servicio contratado especifique los importes unitarios por cada concepto, separando los relativos a materiales, refacciones, mano de obra aplicada y desglose del Impuesto al Valor Agregado; firmando las mismas de Visto Bueno, en su caso.
- Cuando se detecte que la reparación realizada en un Taller Externo no fue satisfactoria, y el vehículo presenta la misma falla, el responsable de mantenimiento deberá dar aviso al Jefe de Taller Mecánico para que proceda a reclamar la garantía por dicha reparación.




- Los mantenimientos preventivos de los vehículos nuevos deberán ser invariablemente en el taller, tal como lo especifique la garantía correspondiente.

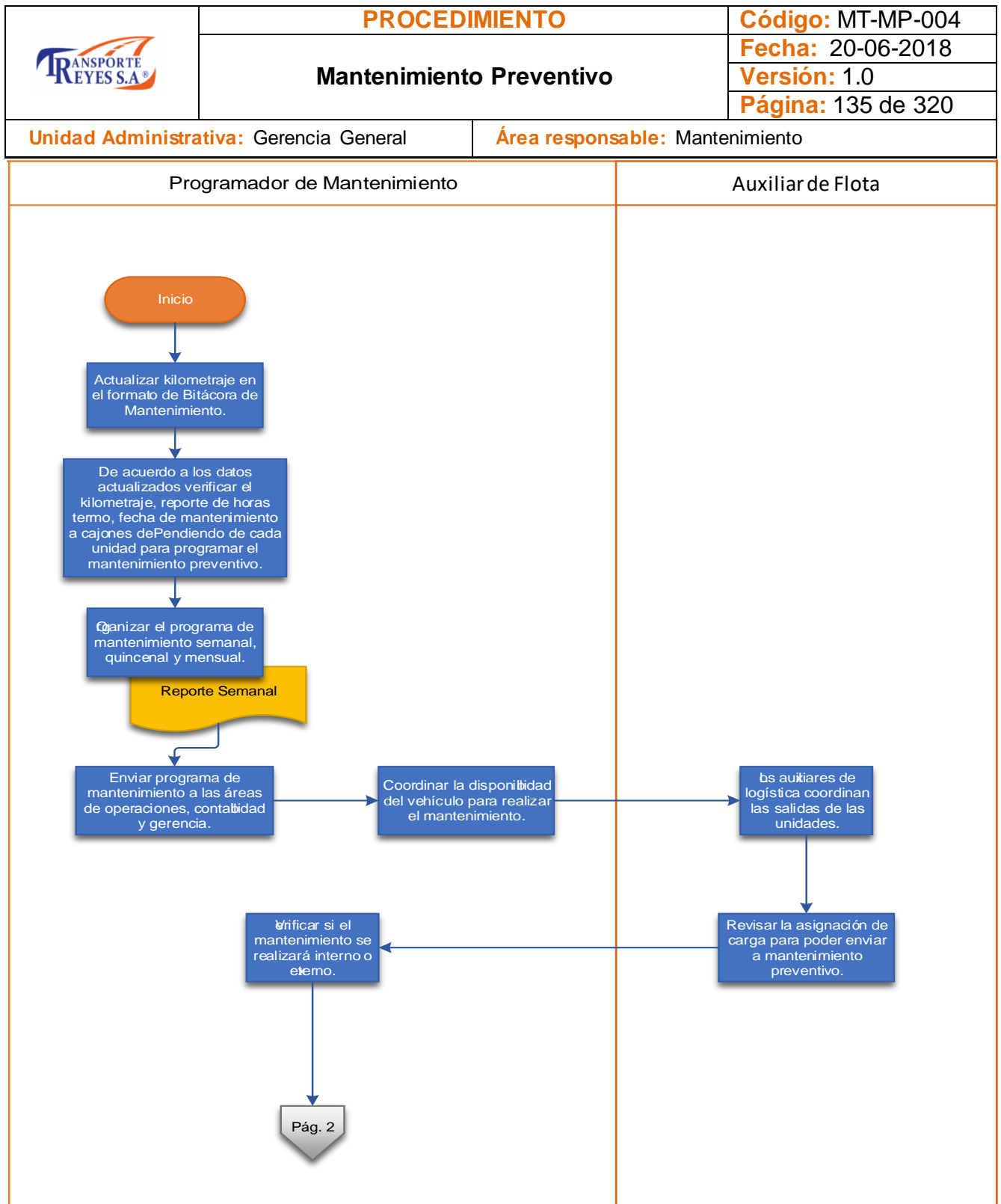
**Fuente: Elaboración Propia**






	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> MT-MP-004
	<b>Mantenimiento Preventivo</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 134 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General			<b>Área responsable:</b> Mantenimiento	
<b>Responsable</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Documentos</b>
Programador de Mantenimiento	1	Actualizar kilometraje en el formato de Bitácora de Mantenimiento.	Documento Digital. Bajar reporte de kilometraje en la plataforma GPS.	Bitácora de Mantenimiento en Microsoft Excel.
Programador de Mantenimiento	2	De acuerdo con los datos actualizados verificar el kilometraje de cada vehículo para programar el mantenimiento preventivo.		
Programador de Mantenimiento	3	Organizar el programa de mantenimiento semanal, quincenal y mensual.	De acuerdo con la proximidad de los 6000 kilómetros	Reporte semanal
Programador de Mantenimiento	4	Enviar programa de mantenimiento a las áreas de operaciones, contabilidad y gerencia.	Las áreas deberán confirmar el recibido del programa.	
Programador de Mantenimiento, Auxiliares de Flota	5	Coordinar la disponibilidad del vehículo para realizar el mantenimiento.	Los auxiliares de logística solicitan las salidas de las unidades.	
Auxiliar de Flota	6	Revisar la asignación de carga para poder enviar a mantenimiento preventivo.		
Programador de Mantenimiento	7	Verificar si el mantenimiento se realizará interno o externo.	En caso de ser externo coordinar con los proveedores el tipo de mantenimiento preventivo.	
Programador de Mantenimiento	8	Enviar unidad al taller para ejecución de su mantenimiento.	Interno o Externo	

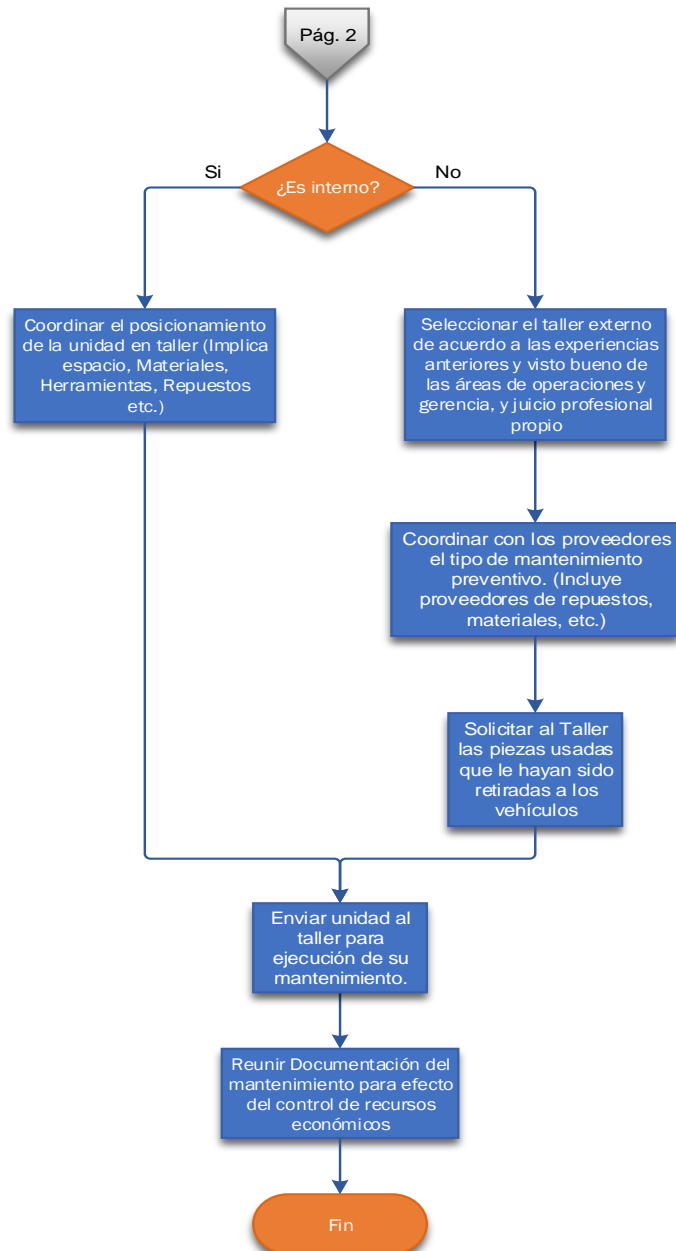
Fuente: Elaboración Propia






	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> MT-MP-004
	<b>Mantenimiento Preventivo</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 136 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Mantenimiento	

Programador de Mantenimiento




Fuente: Elaboración Propia

**3.1.2.9.8. Mantenimiento Correctivo.**

	PROCEDIMIENTO		Código: MT-MC-007
	Mantenimiento Correctivo		Fecha: 20-06-2018
			Versión: 1.0
			Página: 137 de 320
Unidad Administrativa: Gerencia General		Área responsable: Programador Mantenimiento	
Descripción	Mantenimiento preventivo a camiones de 4 – 7, 8 – 12, 13 – más toneladas respectivamente, el cual se divide en, Mantenimiento a Cajones Mantenimiento a Unidades Refrigeradas Mantenimiento Automotriz		
Objetivo	Reparar los daños físicos y mecánicos de las unidades vehiculares del Transporte JJ Reyes S.A., con el fin de garantizar la conservación de estos y la seguridad de los miembros de la Conductor.		
Alcance	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mecánico</li><li>• Coordinador de Operaciones</li><li>• Superintendente de Flota</li></ul>		
Periodicidad	Cada vez que se presente una falla.		
Marco Legal	N/A		

Fuente: Elaboración Propia



	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> MT-MC-007
	<b>Mantenimiento Correctivo</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 138 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Programador Mantenimiento	
<b>Propósito del procedimiento:</b> Reparar o sustituir los defectos observados de aquellos elementos que no funcionan adecuadamente como consecuencia de su mal estado o de averías fortuitas en las unidades de la flota vehicular de Transporte JJ Reyes S.A.			
<b>Alcance</b>	<b>Empieza:</b> Llamado de aviso por parte del conductor		
	<b>Incluye:</b> Valoración del mantenimiento interno o externo		
	<b>Termina:</b> Mantenimiento correctivo finalizado		
<b>Proveedores</b> Programador de Mantenimiento	<b>Entradas</b> Falla en las unidades de transporte	<b>Salidas</b> Mantenimiento correctivo finalizado	<b>Clientes</b> Flota vehicular
<b>Recursos</b>	<b>Tecnológicos:</b> Computadora, Impresora, Teléfono		
	<b>Humanos:</b> Programador de Mantenimiento, Conductor y Supervisor de Flota		
	<b>Logísticos:</b> Áreas acondicionadas e higiénicas, iluminación, superficie de trabajo limpia, sistema de telecomunicaciones (teléfono, internet, etc.)		
<b>Normas y/o políticas de Operación</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>Los conductores que soliciten mantenimiento correctivo lo harán por escrito o verbalmente al Supervisor de Flota o directamente con el programador de mantenimiento para proceder con el rescate del vehículo.</li><li>El área de mantenimiento es la responsable de realizar análisis de los talleres externos tales como los días de atrasos o demoras por incumplimiento a los plazos pactados con el Prestador de Servicios, el cual les permita tomar la decisión de efectuar mantenimientos en siguientes ocasiones.</li><li>El programador de mantenimiento deberá solicitar al Taller Externo las piezas usadas que le hayan sido retiradas a los vehículos.</li><li>Es responsabilidad del programador de mantenimiento reunir la documentación soporte correspondiente para efectos de pago; así como verificar que la factura</li></ul>			



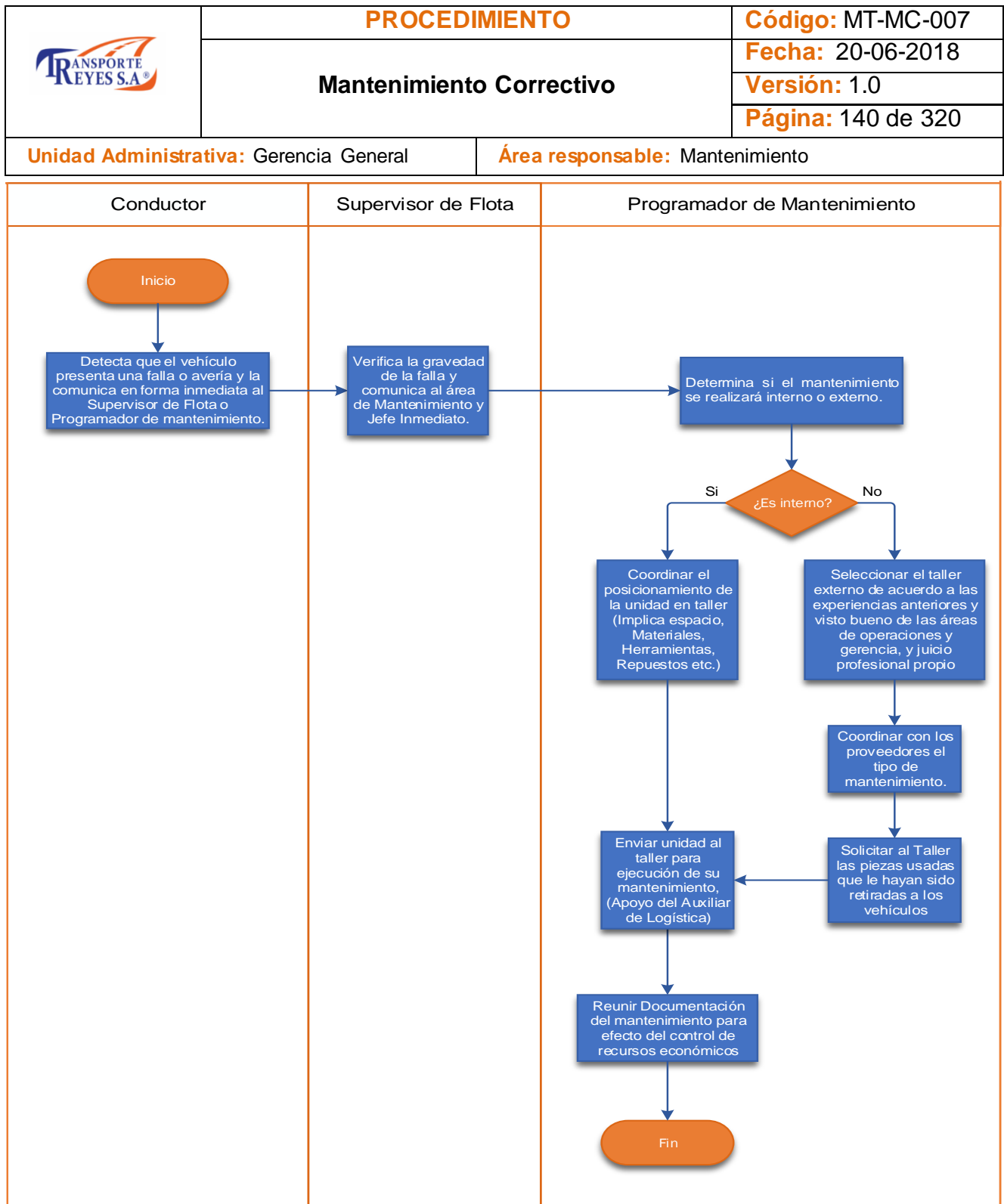
presentada por el Prestador del Servicio contratado especifique los importes unitarios por cada concepto, separando los relativos a materiales, refacciones, mano de obra aplicada y desglose del Impuesto al Valor Agregado; firmando las mismas de Visto Bueno, en su caso.

**Fuente: Elaboración Propia**



	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> MT-MC-007
	<b>Mantenimiento Correctivo</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 139 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General			<b>Área responsable:</b> Mantenimiento	
<b>Responsable</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Documentos</b>
Colaborador	1	Detecta que el vehículo presenta una falla o avería y la comunica en forma inmediata al Supervisor de Flota o Programador de mantenimiento.		
Supervisor de Flota	2	Verifica la gravedad de la falla y comunica al área de Mantenimiento y Jefe Inmediato.		
Programador de Mantenimiento	3	Determina si el mantenimiento se realizará interno o externo.	En caso de ser externo coordinar con los proveedores, (Incluye proveedores de repuestos, materiales, y herramientas)	
Programador de Mantenimiento	4	Enviar unidad al taller para ejecución de su mantenimiento.	Interno o Externo	
Programador de Mantenimiento	5	Reúne documentación correspondiente.		Facturas, Recibos, Orden de Trabajos, etc.
Programador de Mantenimiento	6	Comunica al supervisor de Flota la finalización del mantenimiento para proceder a su reingreso.		

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

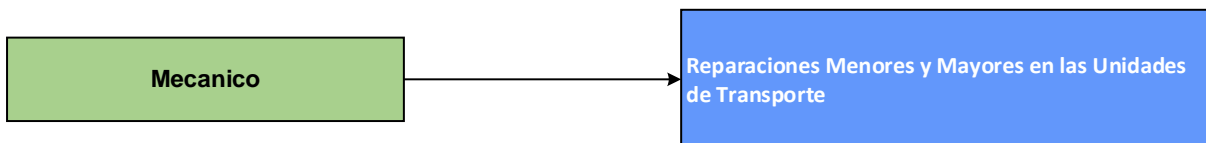




## **3.1.2.10.MECÁNICO**



### 3.1.2.10.1. Árbol de Procedimientos.



Fuente: Elaboración Propia




### 3.1.2.10.2. Reparaciones Menores y Mayores en las Unidades de Transporte.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> OP-RE-001
	<b>Reparaciones Menores y Mayores en las Unidades de Transporte</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 141 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Operaciones y Logística	
<b>Descripción</b>	Dar servicio de mantenimiento correctivo y preventivo a todos los vehículos que conforman la flota vehicular de Transporte JJ Reyes S.A.		
<b>Objetivo</b>	Mantener en perfectas condiciones de la flota vehicular permitiendo que el servicio que brinda Transportes JJ Reyes S.A. sea el óptimo.		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coordinador de Operaciones</li><li>• Mecánico</li><li>• Programador de Mantenimiento</li></ul>		
<b>Periodicidad</b>	Cada vez que se presente una falla en las unidades.		
<b>Marco Legal</b>	N/A		


Fuente: Elaboración Propia




	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> OP-RE-001
	<b>Reparaciones Menores y Mayores en las Unidades de Transporte</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 142 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Operaciones y Logística		
<b>Propósito del procedimiento:</b> Realizar reparaciones menores y/o mayores a las unidades en tiempo y forma, para que el servicio de transporte se mantenga en óptimas condiciones.				
<b>Alcance</b>	<b>Empieza:</b> El conductor reporta falla de la unidad			
	<b>Incluye:</b> Diagnóstico de falla, Reporte de cambios en la unidad			
	<b>Termina:</b> Entrega de unidad al conductor en óptimas condiciones			
<b>Proveedores</b> Operaciones	<b>Entradas</b> Reporte de falla de la Unidad	<b>Salidas</b> Entrega de unidad en óptimas condiciones	<b>Clientes</b> Conductores	
<b>Recursos</b>	<b>Tecnológicos:</b> Herramientas Básicas, Herramientas de Mayor Utilidad, Repuestos			
	<b>Humanos:</b> Supervisor de Flota, Mecánico			
	<b>Logísticos:</b> Transporte, Equipos de protección personal			
<b>Normas y/o políticas de Operación</b>				
<ul style="list-style-type: none"><li>El servicio de manteniendo preventivo – correctivo que requieran los vehículos deberá ser autorizado por el jefe inmediato y realizados en el taller que este designe.</li><li>Los vehículos recibirán servicio de mantenimiento en los periodos conforme a su uso y funcionamiento, mediante una orden de servicio expedida por el programador de mantenimiento.</li><li>El tiempo máximo que un camión puede permanecer en el taller es de 2 días para reparaciones menores.</li><li>Solicitar al encargado de bodega las herramientas extras que se necesiten para la reparación del vehículo.</li><li>En caso de necesitar una pieza, deberá de informar a su jefe inmediato para realizar la solicitud.</li></ul>				

Fuente: Elaboración Propia

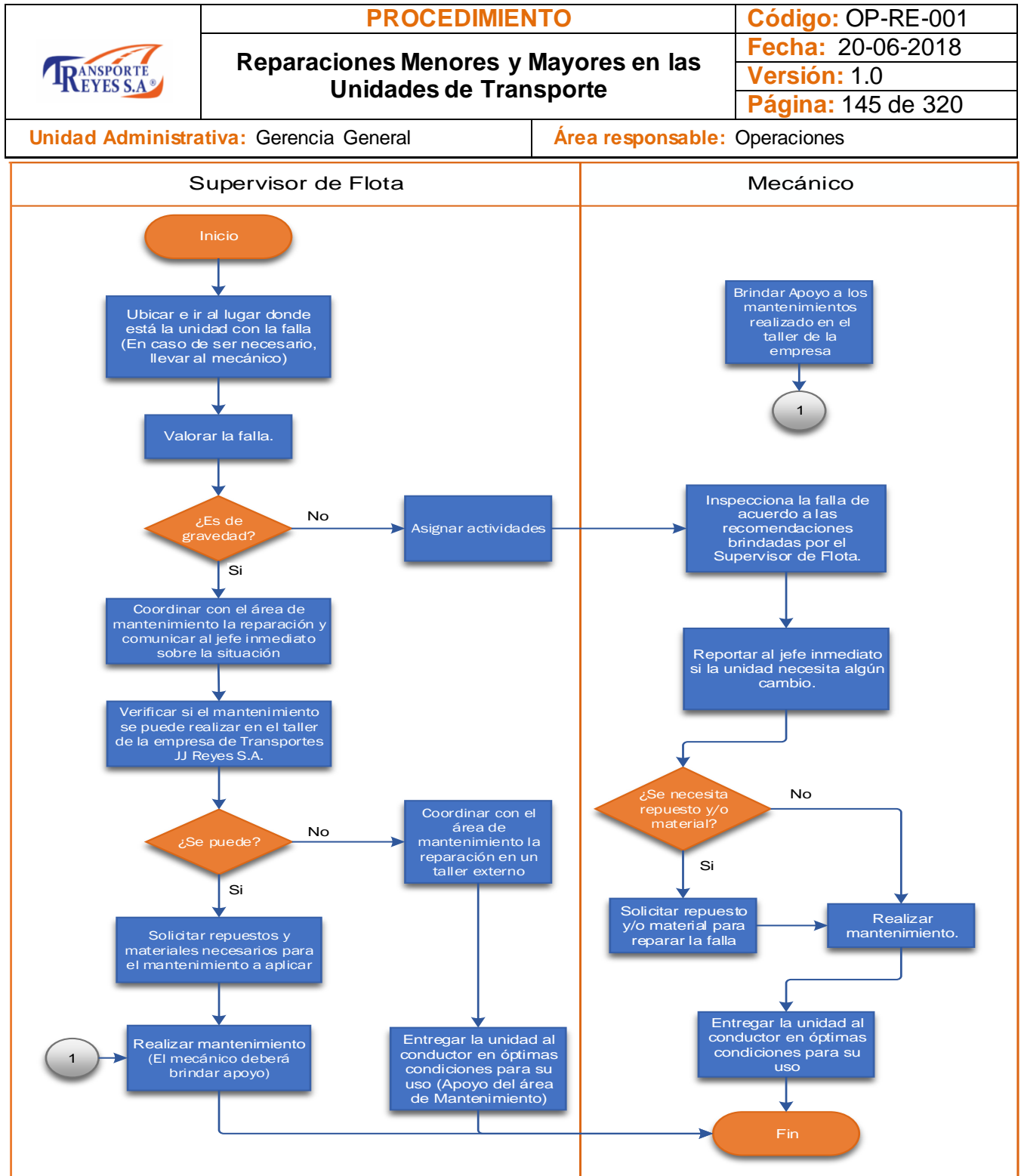


	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> OP-RE-001
	<b>Reparaciones Menores y Mayores en las Unidades de Transporte</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 143 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Operaciones		
<b>Responsable</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Documentos</b>
Supervisor de flota	1	Ubicar e ir al lugar donde está la unidad con la falla (En caso de ser necesario, llevar al mecánico)		
Supervisor de flota	2	Valorar la falla.		
Supervisor de flota	3	Si la falla es de gravedad, se deberá coordinar y verificar con el área de mantenimiento si la reparación se puede realizar dentro de las instalaciones de la empresa.		
Supervisor de flota	3	Si la falla es menor, asignar el trabajo al mecánico.	Solita al jefe inmediato el repuesto en caso de ser necesario.	
Supervisor de flota	4	En caso de que la reparación no se pueda efectuar en el taller interno, se deberá buscar un taller externo de acuerdo con los factores que indiquen seguridad en el servicio de este.	Factores por tomar en cuenta: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Buen Precio</li> <li>- Experiencias anteriores</li> <li>- Buena Calidad</li> <li>- Tiempo adecuado</li> <li>- Garantía (En caso de existir)</li> <li>- Visto Bueno de la Gerencia General, Mantenimiento, Operaciones.</li> </ul>	
Supervisor de flota	5	Si la reparación es en el taller interno, se deberá solicitar los materiales y repuestos necesarios.		



	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> OP-RE-001
	<b>Reparaciones Menores y Mayores en las Unidades de Transporte</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 144 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General			<b>Área responsable:</b> Operaciones	
<b>Responsable</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Documentos</b>
Mecánico	6	Brinda apoyo a los mantenimientos que se realicen dentro de la empresa.		
Mecánico	7	En caso de que la falla sea menor deberá seguir recomendaciones del Supervisor de Flota		
Mecánico	8	Reportes si la Unidad necesita algún cambio		
Mecánico	9	Si se necesita algún material o repuesto para la reparación deberá reportarlo al jefe inmediato para realizar su solicitud		
Mecánico // Taller Externo // Taller Interno	10	Realizar el mantenimiento de acuerdo con los lineamientos.	-	
Supervisor de flota // Mecánico // Mantenimiento	11	Entregar el vehículo en óptimas condiciones para su uso.		

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

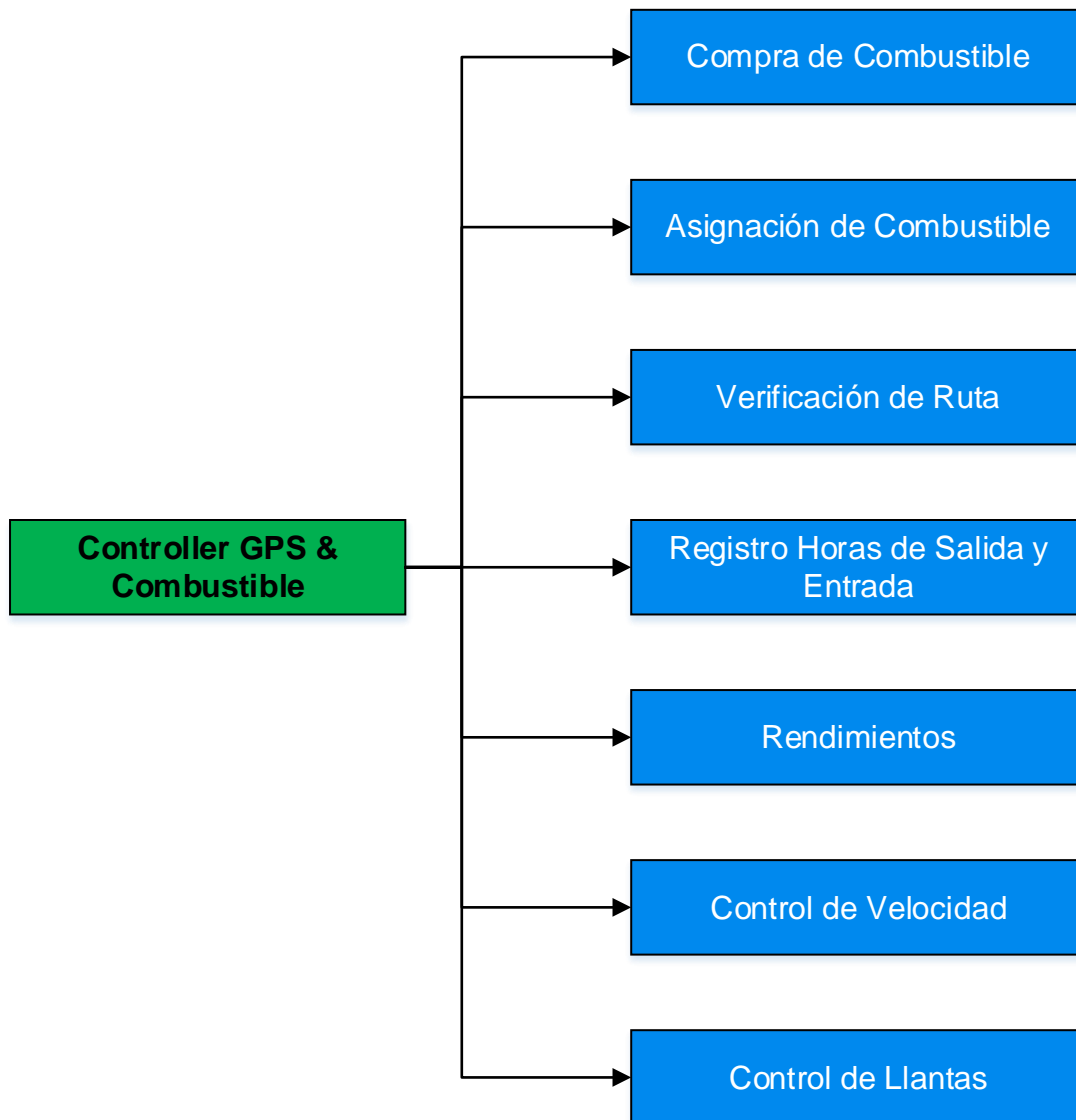


# **3.1.2.11. CONTROLLER GPS & COMBUSTIBLE & COMBUSTIBLE.**






### 3.1.2.11.1. Árbol de Procedimientos



Fuente: Elaboración Propia




### 3.1.2.11.2. Compra de Combustible.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> CO-CB-001
	<b>Compra de combustible</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 146 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Controller GPS & Combustible	
<b>Descripción</b>	Realizar las gestiones necesarias para la compra de combustible		
<b>Objetivo</b>	Establecer un control efectivo en el consumo de combustible		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Controller GPS &amp; Combustible</li></ul>		
<b>Periodicidad</b>	Semanal		
<b>Marco Legal</b>	N/A		


Fuente: Elaboración Propia



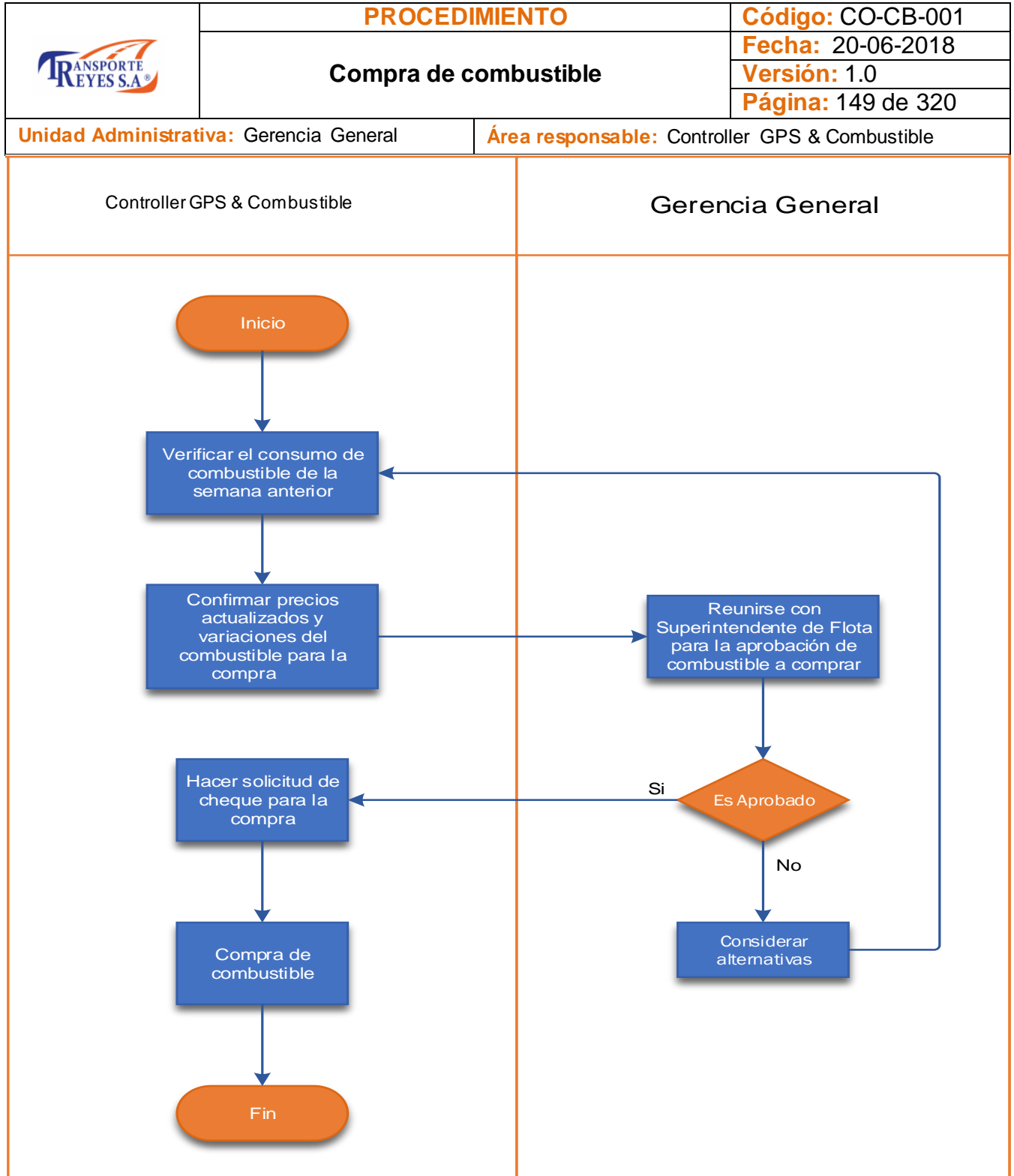
	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> CO-CB-001
	<b>Compra de combustible</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 147 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Controller GPS & Combustible		
<b>Propósito del procedimiento:</b> Realizar la compra de combustible de acuerdo con el consumo de la flota y precios de este garantizando que esta se realice en momento óptimo.				
<b>Alcance</b>	<b>Empieza:</b> Verificar la tendencia del consumo de combustible de la flota de períodos anteriores			
	<b>Incluye:</b> Consumo de combustibles de la flota, Precios de combustible actualizados.			
	<b>Termina:</b> Compra de combustible.			
<b>Proveedores</b> Controller GPS & Combustible		<b>Entradas</b> Reporte de consumo de combustible semanal	<b>Salidas</b> Compra de combustible	<b>Clientes</b> Flota de Vehículos
<b>Recursos</b>	<b>Tecnológicos:</b> Computadora, Impresora, Plataforma GPS.			
	<b>Humanos:</b> Controller GPS & Combustible, Superintendente de Flota.			
	<b>Logísticos:</b> Áreas acondicionadas e higiénicas, iluminación, superficie de trabajo limpia, sistema de telecomunicaciones (teléfono, internet, etc.)			
<b>Normas y/o políticas de Operación</b>				
<ul style="list-style-type: none"><li>Toda requisición de combustible emitida por esta empresa deberá ser autorizado por la Gerencia General.</li><li>La compra de recursos para combustible estará sujeta a la disponibilidad de recursos financieros de Transportes JJ Reyes S.A.</li><li>En caso de utilizar combustible de SERVICENSA, se debe realizar un reporte de consumo el cual se entrega todos los lunes a la Gerencia General.</li></ul>				

Fuente: Elaboración Propia



	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> CO-CB-001
	<b>Compra de combustible</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 148 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General			<b>Área responsable:</b> Controller GPS & Combustible	
<b>Responsable</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Documentos</b>
Controller GPS & Combustible	1	Verificar el consumo de combustible de la semana anterior.	Plataforma GPS	
Controller GPS & Combustible	2	Confirmar precios actualizados y variaciones para la compra.	Plataforma GPS	
Controller GPS & Combustible	3	Revisar combustible disponible de la semana anterior.	Plataforma GPS	
Controller GPS & Combustible	4	Reunirse con Gerencia General para la aprobación de combustible a comprar.		
Controller GPS & Combustible	5	Hacer solicitud de cheque para la compra	Revisar si es por medio de Transferencia Bancaria y/o Cheque	
Controller GPS & Combustible	6	Compra de combustible.		


Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia




### 3.1.2.11.3. Asignación de Combustible.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> CO-AC-002
	<b>Asignación de combustible</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 150 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Controller GPS & Combustible	
<b>Descripción</b>	Asignar combustible a la flota de vehículos de acuerdo con la tendencia del consumo promedio semanal.		
<b>Objetivo</b>	Fijar un control efectivo de la asignación de combustible asegurando un servicio óptimo.		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Controller GPS &amp; Combustible</li></ul>		
<b>Periodicidad</b>	Semanal		
<b>Marco Legal</b>	N/A		


Fuente: Elaboración Propia



	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> CO-AC-002
	<b>Asignación de combustible</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 151 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Controller GPS & Combustible	
<b>Propósito del procedimiento:</b> Realizar la asignación de combustible de acuerdo con la tendencia del consumo semanal de la flota de vehículos de Transportes JJ Reyes S.A.			
<b>Alcance</b>	<b>Empieza:</b> Revisar disponibilidad de combustible.		
	<b>Incluye:</b> Consumo de combustibles de la flota en promedio por vehículo.		
	<b>Termina:</b> Asignar combustible de acuerdo con el promedio de consumo semanal de la flota.		
<b>Proveedores</b> Controller	<b>Entradas</b> Compra de combustibles	<b>Salidas</b> Asignación de combustible	<b>Clientes</b> Flota de Vehículos
<b>Recursos</b>	<b>Tecnológicos:</b> Computadora, Impresora, Plataforma GPS.		
	<b>Humanos:</b> Controller GPS & Combustible, Superintendente de Flota, Gerente de Operaciones.		
	<b>Logísticos:</b> Áreas acondicionadas e higiénicas, iluminación, superficie de trabajo limpia, sistema de telecomunicaciones (teléfono, internet, etc.)		
<b>Normas y/o políticas de Operación</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>• Toda asignación de combustible se hará de acuerdo con el consumo promedio semanal de cada vehículo de la flota.</li><li>• La asignación de combustible se deberá realizar de forma semanal en lunes.</li></ul>			

Fuente: Elaboración Propia




	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> CO-AC-002
	<b>Asignación de combustible</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 152 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General			<b>Área responsable:</b> Controller GPS & Combustible	
<b>Responsable</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Documentos</b>
Controller GPS & Combustible	1	Revisar disponibilidad de combustible en la flota de vehículos a través de la Plataforma GPS		
Controller GPS & Combustible	2	Verificar consumo promedio de combustible de cada vehículo	Plataforma GPS	
Controller GPS & Combustible	3	Realizar pre asignación de combustible de acuerdo con el consumo de cada vehículo		
Controller GPS & Combustible	4	Revisar la pre asignación.		
Controller GPS & Combustible	5	Asignar combustible a la flota		

Fuente: Elaboración Propia





	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> CO-AC-002
	<b>Asignación de combustible</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 153 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Controller GPS & Combustible	


Controller GPS & Combustible



Fuente: Elaboración Propia




#### 3.1.2.11.4. Verificación de Ruta.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> CO-VR-003
	<b>Verificación de ruta</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 154 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Controller GPS & Combustible	
<b>Descripción</b>	Verificar la ruta que realizó durante la jornada de trabajo a través del control de GPS en la plataforma DNP PETRONIC, y corroborar la hoja de control de viajes que entrega cada conductor.		
<b>Objetivo</b>	Fijar un control efectivo de las rutas establecidas asegurando un servicio óptimo.		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Controller GPS &amp; Combustible</li><li>• Superintendente de Flota</li><li>• Facturación</li></ul>		
<b>Periodicidad</b>	Semanal		
<b>Marco Legal</b>	N/A		

Fuente: Elaboración Propia



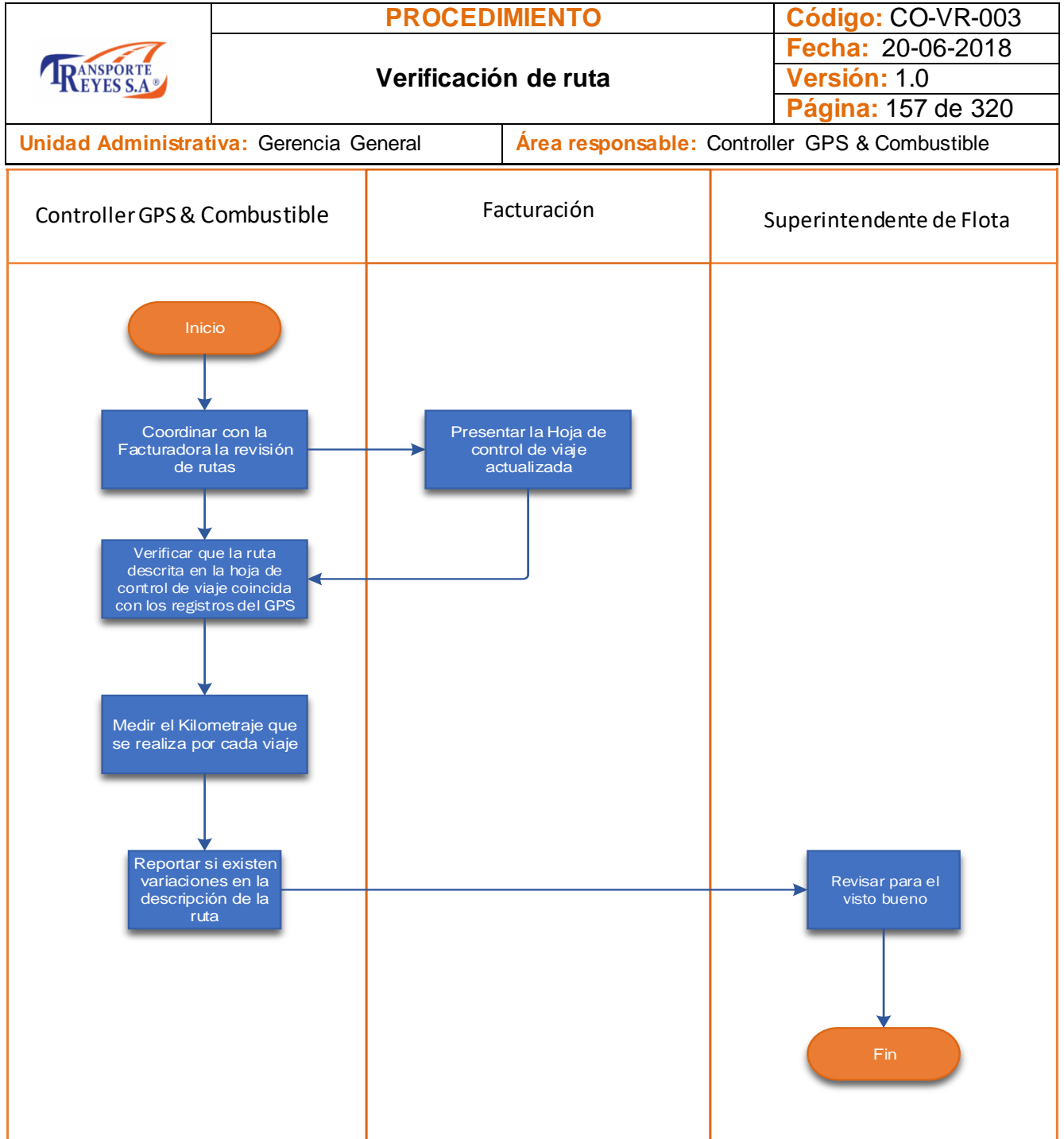
	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> CO-VR-003
	<b>Verificación de ruta</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 155 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Controller GPS & Combustible	
<b>Propósito del procedimiento:</b> Corroborar la autenticidad de la hoja de control de viajes que entrega cada conductor a través del GPS para garantizar la facturación correcta de cobro al cliente.			
<b>Alcance</b>	<b>Empieza:</b> Coordinar con la Facturadora la revisión de la hoja de control de viajes		
	<b>Incluye:</b> Hoja de control de viajes		
	<b>Termina:</b> Medir el kilometraje por viaje realizado.		
<b>Proveedores</b> Controller	<b>Entradas</b> Hoja de control de viajes	<b>Salidas</b> Medición de kilometraje	<b>Clientes</b> Facturación
<b>Recursos</b>	<b>Tecnológicos:</b> Computadora, Impresora, Plataforma GPS.		
	<b>Humanos:</b> Controller GPS & Combustible, Superintendente de Flota, Facturación		
	<b>Logísticos:</b> Áreas acondicionadas e higiénicas, iluminación, superficie de trabajo limpia, sistema de telecomunicaciones (teléfono, internet, etc.)		
<b>Normas y/o políticas de Operación</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>La verificación de ruta se deberá hacer de acuerdo con las necesidades de facturación hacia los clientes semanal.</li><li>Se debe medir el kilometraje por viaje realizado para analizar el consumo de combustible, llantas de la flota vehicular de la empresa, también para reportar los rendimientos irregulares de los factores antes mencionados de manera que se implementen oportunamente las medidas correctivas y preventivas.</li><li>Verificar si el kilometraje coincide con el promedio de kilómetros por ruta de acuerdo con lo establecido con el fin de reportar variaciones y tomar medidas ante estas.</li></ul>			

Fuente: Elaboración Propia



	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> CO-VR-003
	<b>Verificación de ruta</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 156 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Controller GPS & Combustible		
<b>Responsable</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Documentos</b>
Controller GPS & Combustible	1	Coordinar con la facturadora para la revisión de las rutas.		
Facturación	2	Presentar la hoja de control de viaje actualizada	Hoja de control de viaje se entrega semanal por los conductores	
Controller GPS & Combustible y Facturación	3	Verificar que la ruta descrita en la hoja de control de viaje coincida con los registros del GPS	Plataforma GPS	Hoja de control de viaje
Controller GPS & Combustible	4	Medir el Kilometraje que se realiza por cada viaje	Plataforma GPS	
Controller GPS & Combustible	5	Reportar si existen variaciones en la descripción de la ruta		
Superintendente de Flota	6	Dar visto bueno al reporte		Hoja de control de viaje

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia




### 3.1.2.11.5. Registro Horas de Salida y Entrada.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> CO-RH-004
	<b>Registro Horas de Salida y Entrada</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 158 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Controller GPS & Combustible	
<b>Descripción</b>	Registrar el horario de salida y entrada de cada camión que permita identificar irregularidades y de tal forma tomar medidas ante estas mismas.		
<b>Objetivo</b>	Establecer un control en los horarios de salidas y entradas de la flota vehicular de Transportes JJ Reyes S.A.		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Controller GPS &amp; Combustible</li><li>• Superintendente de Flota</li></ul>		
<b>Periodicidad</b>	Semanal		
<b>Marco Legal</b>	N/A		

Fuente: Elaboración Propia



	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> CO-RH-004
	<b>Registro Horas de Salida y Entrada</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 159 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Controller GPS & Combustible		
<b>Propósito del procedimiento:</b> Llevar un control de los horarios de salida y entrada de cada camión, en caso de encontrar irregularidades reportarlas según el caso.				
<b>Alcance</b>	<b>Empieza:</b> Ingresar a la plataforma DNP PETRONIC, Módulo GPS			
	<b>Incluye:</b> Datos de Horas de Salidas y Entradas DNP PETRONIC			
	<b>Termina:</b> Verificar irregularidades			
<b>Proveedores</b> Controller	<b>Entradas</b> Datos de la plataforma DNP PETRONIC	<b>Salidas</b> Registro de horarios de salidas y entradas	<b>Clientes</b> Facturación	
<b>Recursos</b>	<b>Tecnológicos:</b> Computadora, Impresora, Plataforma DNP Petronic.			
	<b>Humanos:</b> Controller GPS & Combustible, Gerencia General			
	<b>Logísticos:</b> Áreas acondicionadas e higiénicas, iluminación, superficie de trabajo limpia, sistema de telecomunicaciones (teléfono, internet, etc.)			
<b>Normas y/o políticas de Operación</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Los registros de horarios de salida y entrada deben realizarse de forma semanal de acuerdo con las necesidades de la empresa.</li><li>Si se encuentran irregularidades de las salidas y entradas de los camiones como en los casos de fuera de horarios y/o no se reportó la salida, y posteriormente el GPS indica que realizó la ruta correspondiente, se deberá reportar al superintendente de flota dicha observación.</li></ul>				

Fuente: Elaboración Propia



	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> CO-RH-004
	<b>Registro Horas de Salida y Entrada</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 159 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General			<b>Área responsable:</b> Controller GPS & Combustible	
<b>Responsable</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Documentos</b>
Controller GPS & Combustible	<b>1</b>	Ingresar a la Plataforma GPS		
Controller GPS & Combustible	<b>2</b>	Entrar al módulo GPS		
Controller GPS & Combustible	<b>3</b>	Ir a la información de cada camión y revisar la semana que se está registrando		
Controller GPS & Combustible	<b>4</b>	Registrar las horas de salidas y entradas de cada camión		Hoja de salidas y entradas de cada camión
Controller GPS & Combustible	<b>5</b>	Reportar si irregularidades en las horas de salidas y entradas		

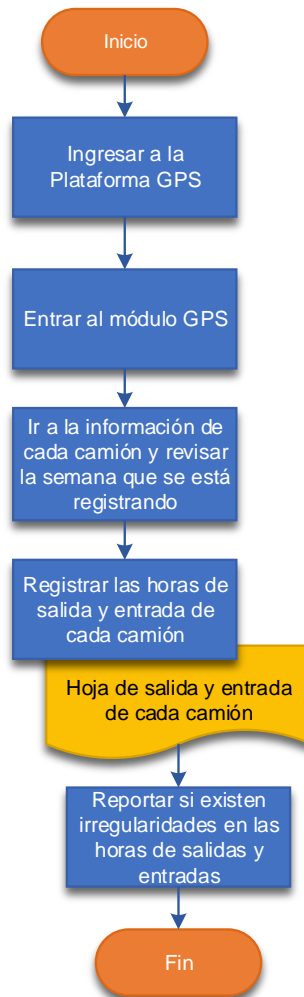
Fuente: Elaboración Propia






	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> CO-RH-004
	<b>Registro Horas de Salida y Entrada</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 160 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Controller GPS & Combustible	

ControllerGPS & Combustible




Fuente: Elaboración Propia

**3.1.2.11.6. Rendimientos.**

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> CO-RE-005
	<b>Rendimientos</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 161 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Controller GPS & Combustible	
<b>Descripción</b>	Realizar informe sobre el análisis de rendimientos basándose de la siguiente manera: Unidades Carga Seca: Rendimiento (Kilómetro/Galón) Unidades Semi-Refrigeradas y Refrigeradas: Rendimiento (Kilómetro/Galón; Horas-Termo)		
<b>Objetivo</b>	Determinar los rendimientos de las unidades en base al Kilometraje por Galón y Horas-Termo realizado para la gestión del mantenimiento y evaluación de estas mismas.		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Controller GPS &amp; Combustible</li><li>• Superintendente de Flota</li><li>• Coordinador de Operaciones</li><li>• Programador de Mantenimiento</li></ul>		
<b>Periodicidad</b>	Semanal (lunes)		
<b>Marco Legal</b>	N/A		


Fuente: Elaboración Propia



	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> CO-RE-005
	<b>Rendimientos</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 162 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Controller GPS & Combustible		
<b>Propósito del procedimiento:</b> Llevar un control del consumo del combustible por kilómetros recorridos y Horas-Termo, con el fin de encontrar un beneficio económico y viabilidad en las unidades con respecto a las rutas transitadas.				
<b>Alcance</b>	<b>Empieza:</b> Extrae datos de Plataforma GPS y Hojas de Combustible			
	<b>Incluye:</b> Horas Termo, Hojas de Combustible			
	<b>Termina:</b> Reporte de Rendimientos			
<b>Proveedores</b> Controller	<b>Entradas</b> Horas Termo, Hojas de Combustible	<b>Salidas</b> Reporte de Rendimientos	<b>Clientes</b> Mantenimiento, Operaciones	
<b>Recursos</b>	<b>Tecnológicos:</b> Computadora, Impresora			
	<b>Humanos:</b> Controller GPS & Combustible, Superintendente de Flota, Facturadora.			
	<b>Logísticos:</b> Áreas acondicionadas e higiénicas, iluminación, superficie de trabajo limpia, sistema de telecomunicaciones (teléfono, internet, etc.)			
<b>Normas y/o políticas de Operación</b>				
<ul style="list-style-type: none"><li>• Para realizar los rendimientos de las unidades se deberá de tener un rendimiento base para poder evaluar las horas termo, consumo de combustible y kilometraje.</li><li>• Se deberá tener en cuenta los factores de la ruta que se están evaluando, tales como distancia, velocidad, lugar de tránsito.</li><li>• El reporte de rendimiento se debe enviar inicios de cada semana, al Superintendente de Flota, Coordinador de Operaciones, Programador de Mantenimiento y Supervisor de Flota.</li><li>• El Controller GPS &amp; Combustible deberá informar de manera inmediata cualquier irregularidad fuera de los límites de control que presenten los vehículos de la flota.</li></ul>				


Fuente: Elaboración Propia



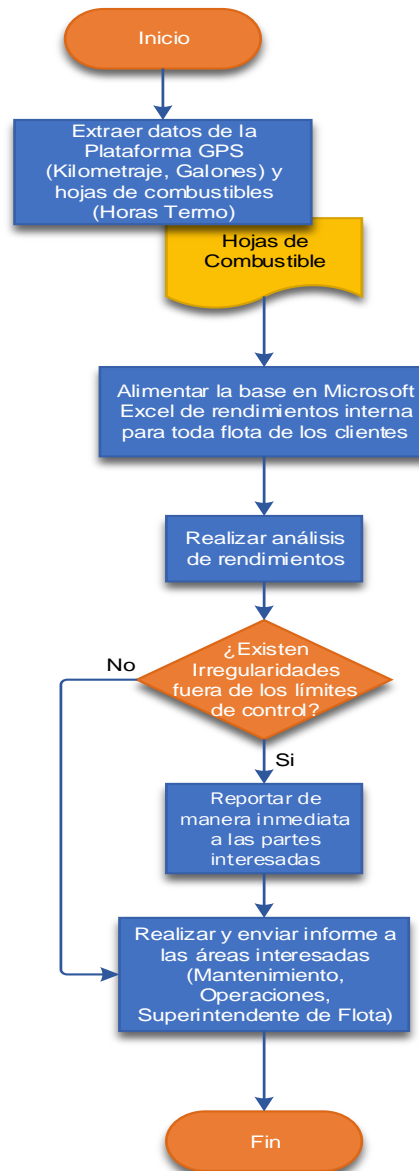
	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> CO-RE-005
	<b>Rendimientos</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 163 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Controller GPS & Combustible		
<b>Responsable</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Documentos</b>
Controller GPS & Combustible	1	Extraer datos de la Plataforma GPS (Kilometraje, Galones) y hojas de combustibles (Horas Termo)		Hojas de Combustibles
Controller GPS & Combustible	2	Alimentar la base en Microsoft Excel de rendimientos interna para toda flota de los clientes		
Controller GPS & Combustible	3	Realizar análisis de rendimientos		
Controller GPS & Combustible	4	En caso de que existan irregularidades que están fuera de los límites de control en los rendimientos de las unidades, se deberán reportar de manera inmediata a las partes interesadas.		
Controller GPS & Combustible	5	Realizar y enviar informe a las áreas interesadas (Mantenimiento, Operaciones, Superintendente de Flota)		

Fuente: Elaboración Propia




	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> CO-RE-005
	<b>Rendimientos</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 164 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Controller GPS & Combustible	

Controller GPS & Combustible



Fuente: Elaboración Propia

**3.1.2.11.7. Control de Velocidad.**

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> CO-CV-006
	<b>Control de Velocidad</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 165 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Controller GPS & Combustible	
<b>Descripción</b>	Control de Velocidad sobre los excesos de velocidad, cometidos por los conductores vinculados y por convenio, que se ha detectado que los accidentes de tránsito se generan precisamente por no respetar las normas de tránsito.		
<b>Objetivo</b>	Concientizar a los conductores sobre la importancia que tiene el cumplir con las normas de tránsito vigentes, siendo la velocidad como un factor de riesgo que impacta directamente y de forma negativa en las condiciones de la empresa.		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Controller GPS &amp; Combustible</li><li>• Superintendente de Flota</li><li>• Coordinador de Operaciones</li></ul>		
<b>Periodicidad</b>	Semanal		
<b>Marco Legal</b>	Ley N° 431 Ley para el régimen de circulación vehicular e infracciones de tránsito, Capítulo XVI, “DE LAS DISPOSICIONES TRANSITORIAS Y FINALES”, Artículo 159, “Velocidad mínima y máxima, y ubicación de señales”		

Fuente: Elaboración Propia



	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> CO-CV-006
	<b>Control de Velocidad</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 166 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Controller GPS & Combustible		
<b>Propósito del procedimiento:</b> Profundizar los conceptos de educación vial y comportamiento, dirigido a los conductores de Transportes JJ Reyes S.A. que se vea reflejado en la disciplina a conducir, verificándolo por medio de los reportes de GPS de excesos de velocidad.				
<b>Alcance</b>	<b>Empieza:</b> Ingresar en la Plataforma GPS			
	<b>Incluye:</b> Datos de exceso de velocidad			
	<b>Termina:</b> Hacer informe de control de velocidad			
<b>Proveedores</b> Controller GPS & Combustible		<b>Entradas</b> Datos de exceso de velocidad	<b>Salidas</b> Informe de control de velocidad	<b>Clientes</b> Operaciones Superintendente de Flota Conductores
<b>Recursos</b>	<b>Tecnológicos:</b> Computadora, Impresora, Dispositivo GPS			
	<b>Humanos:</b> Controller GPS & Combustible, Superintendente de flota, Operaciones, Conductores.			
	<b>Logísticos:</b> Áreas acondicionadas e higiénicas, iluminación, superficie de trabajo limpia, sistema de telecomunicaciones (teléfono, internet, etc.)			
<b>Normas y/o políticas de Operación</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Para le empresa Transportes JJ Reyes S.A. se considera como exceso de velocidad superior a los 80 kilómetros/hora en carretera abierta.</li><li>• Para los fines y efectos de la presente Ley se establece como velocidad máxima para el perímetro urbano 45 kilómetros/hora, para las pistas 60 kilómetros/hora, prevaleciendo los límites de velocidad que indiquen las señales de tránsito. En carretera abierta, la velocidad máxima será de 80 kilómetros/hora, salvo los límites que indiquen las señales de tránsito.</li></ul>				



- El control se realizará de forma quincenal a través de la plataforma GPS, por medio de la cual se conoce la cantidad de excesos de velocidad, los días de dichos excesos, y el kilometraje en el que se encontraba excediendo la velocidad.

- **De los índices de exceso de velocidad.**

Si la primera quincena presenta altos índices de exceso de velocidad se hará un llamado de atención de forma verbal al conductor.

Si la segunda quincena presenta altos índices de exceso de velocidad se hará un segundo llamado de atención por escrito al conductor.

Si la tercera quincena presenta altos índices de exceso de velocidad se hará un tercer llamado de atención por escrito al conductor.

Si la cuarta quincena presenta altos índices de exceso de velocidad se hará un cuarto llamado de atención por escrito y citación para capacitación al conductor en seguridad vial OBLIGATORIA.

Si el tercer mes presenta altos índices de exceso de velocidad se hará un llamado de atención por escrito y suspensión del servicio del conductor por 3 días hábiles.

Si el cuarto mes presenta altos índices de exceso de velocidad se hará un llamado de atención por escrito y suspensión del servicio del conductor por 7 días hábiles.


Si el quinto mes presenta altos índices de exceso de velocidad se hará un llamado de atención por escrito y suspensión del servicio del conductor por 15 días hábiles.

Si el sexto mes presenta altos índices de exceso de velocidad se deberá suspender por completo el servicio del conductor.

**Fuente: Elaboración Propia**






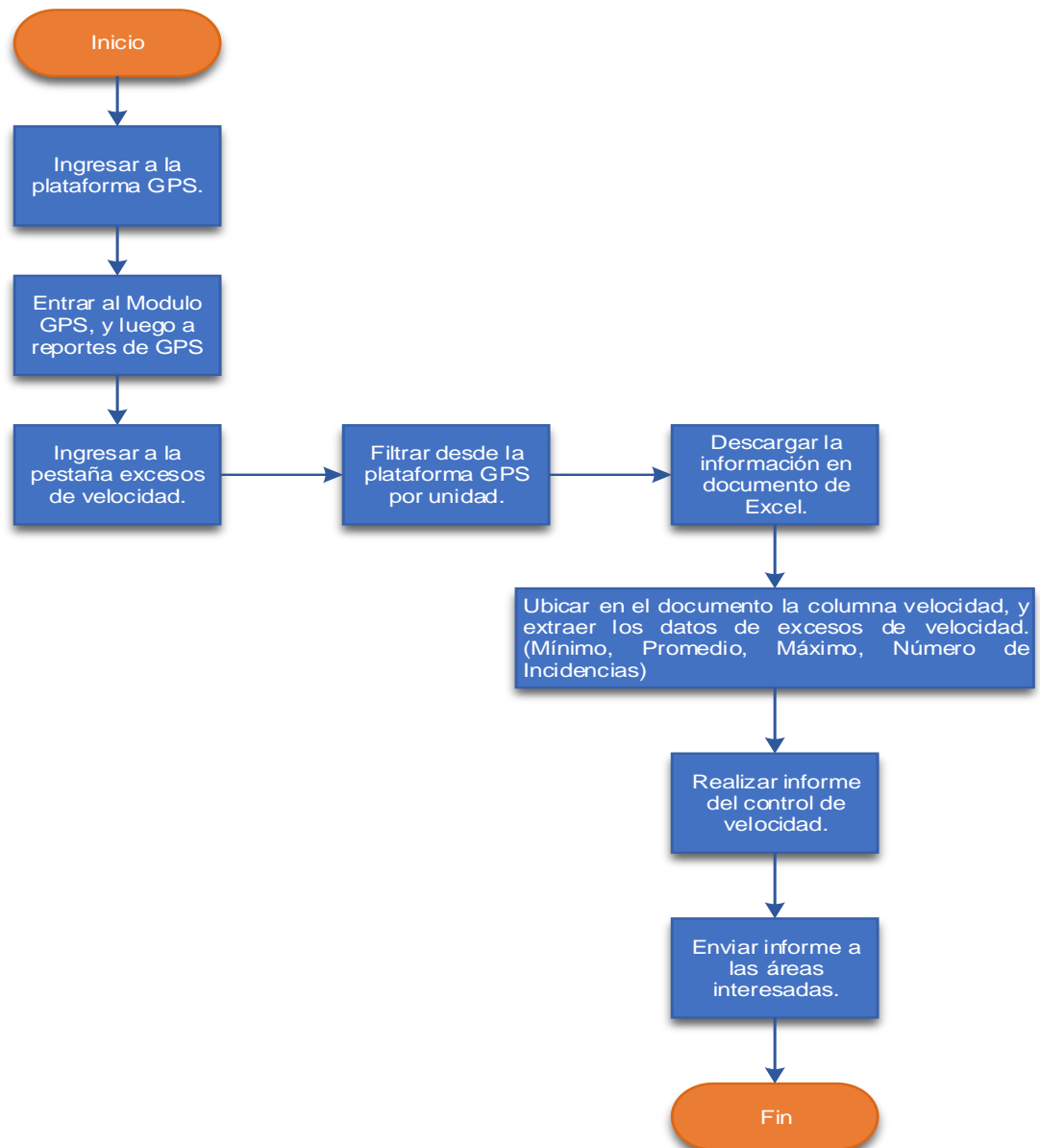
	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> CO-CV-006
	<b>Control de Velocidad</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 167 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General			<b>Área responsable:</b> Controller GPS & Combustible	
<b>Responsable</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Documentos</b>
Controller GPS & Combustible	1	Ingresar a la plataforma GPS.		
Controller GPS & Combustible	2	Entrar al Modulo GPS, y luego a reportes de GPS.		
Controller GPS & Combustible	3	Ingresar a la pestaña excesos de velocidad.		
Controller GPS & Combustible	4	Filtrar desde la plataforma GPS por unidad.		
Controller GPS & Combustible	5	Descargar la información en documento de Excel.		
Controller GPS & Combustible	6	Ubicar en el documento la columna velocidad, y extraer los datos de excesos de velocidad. (Mínimo, Promedio, Máximo, Número de Incidencias).		
Controller GPS & Combustible	7	Realizar informe del control de velocidad.		
Controller GPS & Combustible	8	Enviar informe a las áreas interesadas.	Informar a Operaciones, Superintendente de Flota y/o Gerencia en caso de ser necesario	

Fuente: Elaboración Propia



	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> CO-CV-006
	<b>Control de Velocidad</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 168 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Controller GPS & Combustible	

Controller GPS & Combustible



Fuente: Elaboración Propia




### 3.1.2.11.8. Control de Llantas.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> CO-CL-007
	<b>Control de Llantas</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 169 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Controller GPS & Combustible	
<b>Descripción</b>	Establecer el control operativo y administrativo de las llantas de las unidades de Transportes JJ Reyes S.A.		
<b>Objetivo</b>	Definir los lineamientos para controlar y medir el rendimiento de las llantas de las unidades de la empresa Transportes JJ Reyes S.A.		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Controller GPS &amp; Combustible</li><li>• Superintendente de Flota</li><li>• Operaciones</li><li>• Mantenimiento</li></ul>		
<b>Periodicidad</b>	Quincenal		
<b>Marco Legal</b>	N/A		


Fuente: Elaboración Propia




	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> CO-CL-007	
	<b>Control de Llantas</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018	
			<b>Versión:</b> 1.0	
			<b>Página:</b> 170 de 320	
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Controller GPS & Combustible		
<b>Propósito del procedimiento:</b> Programar y coordinar la adquisición y controlar el equipo de llantas de las unidades de la empresa Transportes JJ Reyes S.A.				
<b>Alcance</b>	<b>Empieza:</b> Levantamiento de datos e información de cada llanta de la unidad.			
	<b>Incluye:</b> Condición de cada llanta, medidas a tomar con el control de llantas.			
	<b>Termina:</b> Archivar información del control de llantas			
<b>Proveedores</b> Controller GPS & Combustible		<b>Entradas</b> Información del estado de cada llanta por unidad	<b>Salidas</b> Acción que realizar de acuerdo con los datos obtenidos	<b>Clientes</b> Unidades de transporte
<b>Recursos</b>	<b>Tecnológicos:</b> Computadora, Impresora, Profundímetro, Calibrador de presión.			
	<b>Humanos:</b> Controller GPS & Combustible, Conductor, Mecánico.			
	<b>Logísticos:</b> Áreas acondicionadas e higiénicas, iluminación, superficie de trabajo limpia, sistema de telecomunicaciones (teléfono, internet, etc.)			
<b>Normas y/o políticas de Operación</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Únicamente se dotarán llantas para instalarse en unidades propiedad de Transportes JJ Reyes S.A., en ningún caso se dispondrá de estos bienes para equipar vehículos propiedad de empleados o representantes.</li><li>• Para otorgar cambio de llantas, es indispensable presentar la unidad con las llantas usadas instaladas para que sean revisadas por el mecánico.</li><li>• El control de llantas se deberá realizar de manera quincenal bajo la responsabilidad de la Controller GPS &amp; Combustible y bajo la supervisión el Superintendente de Flota.</li><li>• Es responsabilidad del Encargado de Compras tener el abastecimiento de las llantas.</li><li>• Es responsabilidad del Encargado del Almacén el control de entradas y salidas de las llantas.</li><li>• Para los cambios de llantas se deberá llenar un formato que es proporcionado por el Controller GPS &amp; Combustible, el cual será firmado por el Conductor y el Mecánico que realiza el cambio.</li></ul>				

Fuente: Elaboración Propia

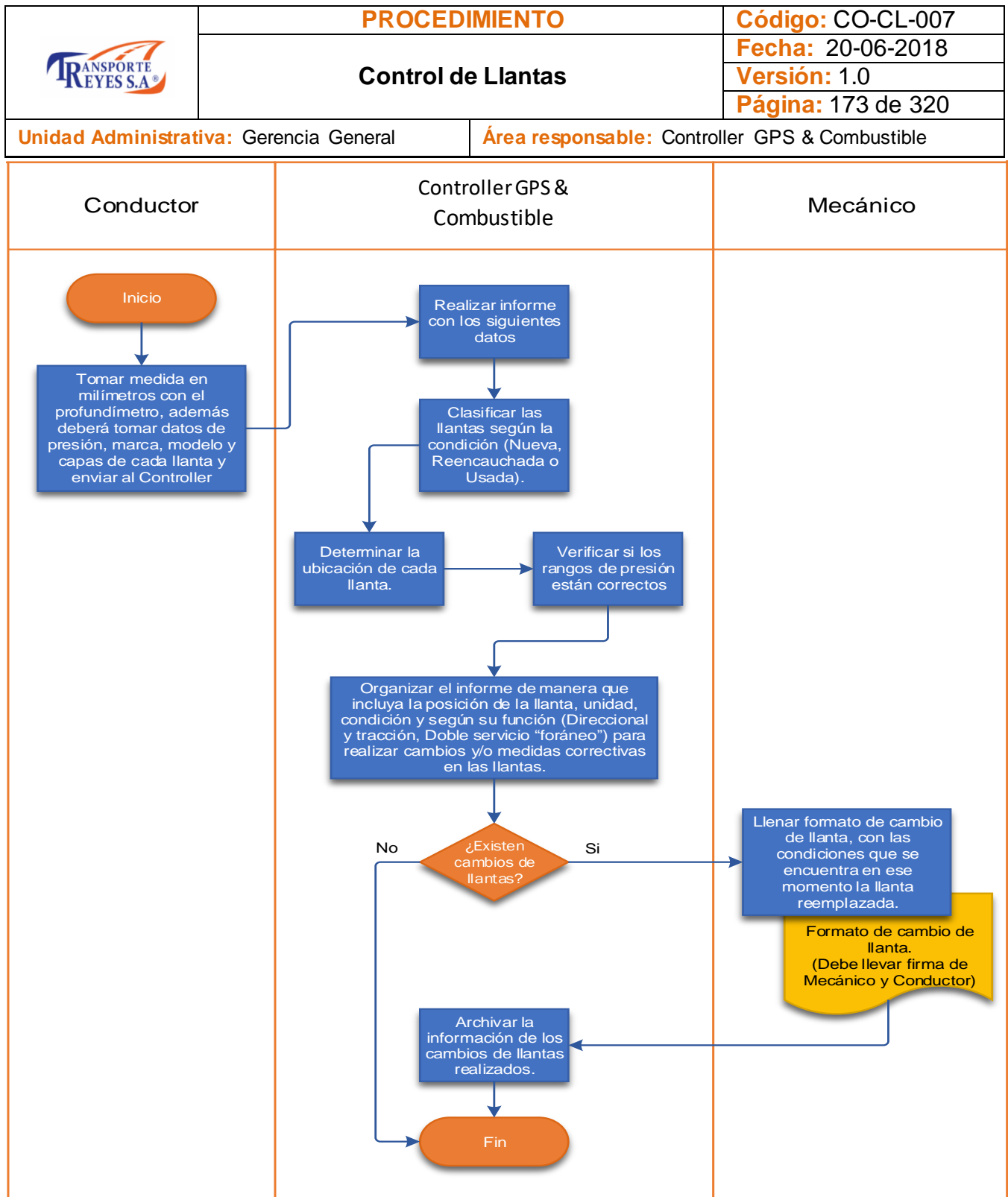


	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> CO-CL-007
	<b>Control de Llantas</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 171 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General			<b>Área responsable:</b> Controller GPS & Combustible	
<b>Responsable</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Documentos</b>
Conductor	1	Tomar medida en milímetros con el profundímetro, además deberá tomar datos de presión, marca, modelo y capas de cada llanta y enviarlos al Controller.	Con el profundímetro se deberán tomar tres medidas (Borde interno, Centro y Borde externo de cada llanta)	
Controller GPS & Combustible	2	Realizar un informe de Excel que contenga los pasos 3,4,5,6 y 7	Deberá mostrar la cantidad de llantas por marca con sus respectivas medidas de desgaste y condición. Las observaciones se harán con su acción o labor a realizar con la cantidad de llantas.	
Controller GPS & Combustible	3	Clasificar las llantas según la condición (Nueva, Reencauchada o Usada).		
Controller GPS & Combustible	4	Determinar la ubicación de cada llanta.		
Controller GPS & Combustible	5	Verificar si los rangos de presión están correctos.	Reflejar si es necesario corregir la presión.	
Controller GPS & Combustible	6	Tomar la decisión de la labor que debe realizarse para cada llanta, de acuerdo con las medidas en milímetro.	Acción o labor por realizar: 1 mm – 3 mm, urge cambio o reencauche de llanta 4 mm – 7 mm, programar cambio de llanta 8 mm – 14 mm, está correcto.	



	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> CO-CL-007
	<b>Control de Llantas</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 172 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General			<b>Área responsable:</b> Controller GPS & Combustible	
<b>Responsable</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Documentos</b>
Controller GPS & Combustible	7	Organizar el informe de manera que incluya la posición de la llanta, unidad, condición y según su función (Direccional y tracción, Doble servicio “foráneo”) para realizar cambios y/o medidas correctivas en las llantas.		
Mecánico	8	Si existe un cambio de llanta se llenará un formato en donde se anotan las condiciones que se encuentran en ese momento la llanta reemplazada.	Este formato es facilitado por la Controller GPS & Combustible, además debe de ser firmado por el conductor y el mecánico que realiza el cambio.	Formato de cambio de llanta
Controller GPS & Combustible	9	Archivar la información de los cambios de llantas realizados.		

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

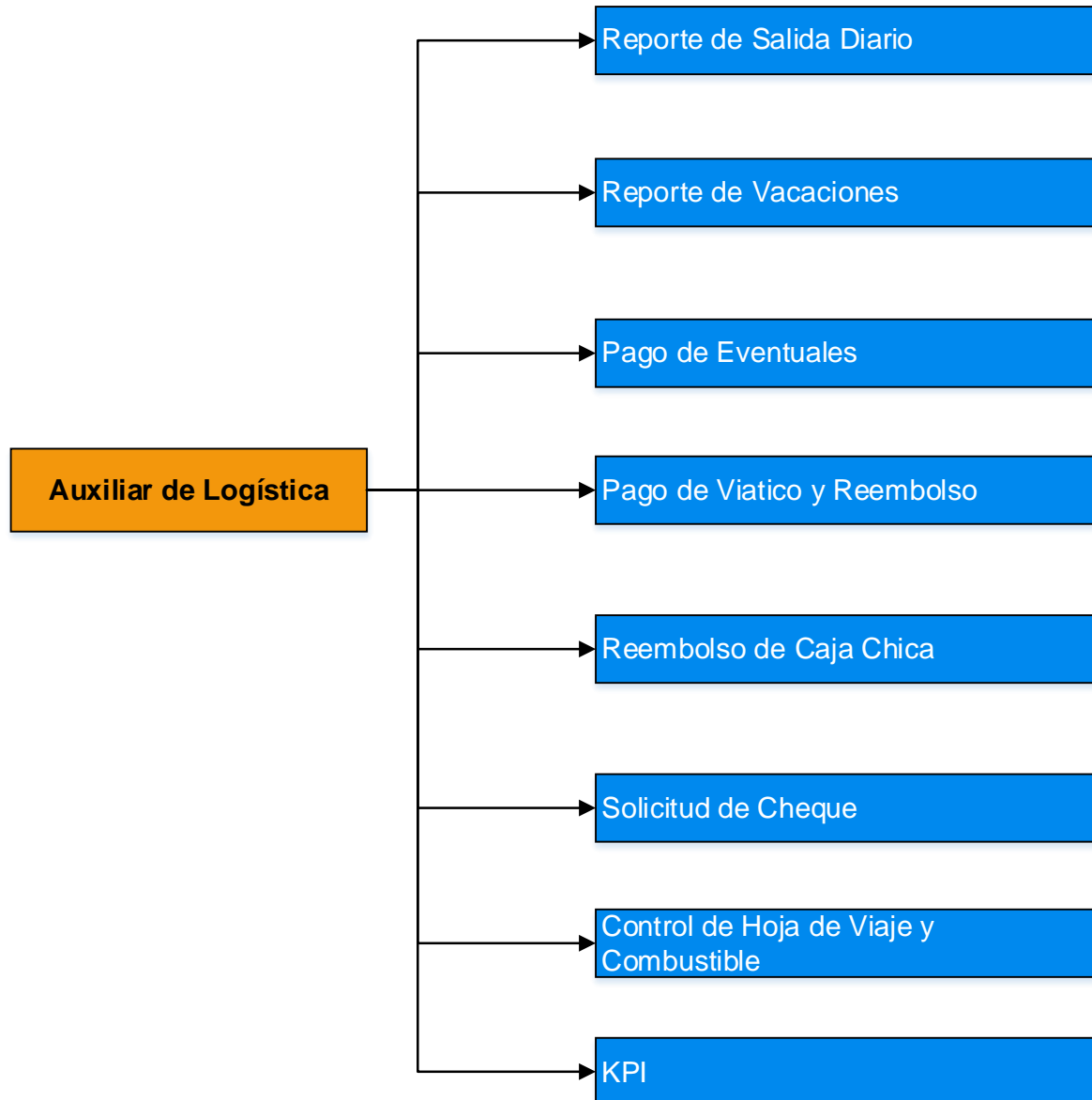


# **3.1.2.12.AUXILIAR DE LOGISTICA ADMINISTRATIVO.**






### 3.1.2.12.1. Árbol de Procedimientos.



Fuente: Elaboración Propia




### 3.1.2.12.2. Reporte de Salida Diario.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> AL-RD-001
	<b>Reporte de Salida Diario</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 174 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Auxiliar de Logística	
<b>Descripción</b>	Realizar reporte diario de rutas salientes, verificando hoja de asignación.		
<b>Objetivo</b>	Garantizar el control de salida diario de las rutas realizadas a las empresas participantes.		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Auxiliar de Logística</li><li>• Conductor</li></ul>		
<b>Periodicidad</b>	Diario		
<b>Marco Legal</b>	N/A		

Fuente: Elaboración Propia



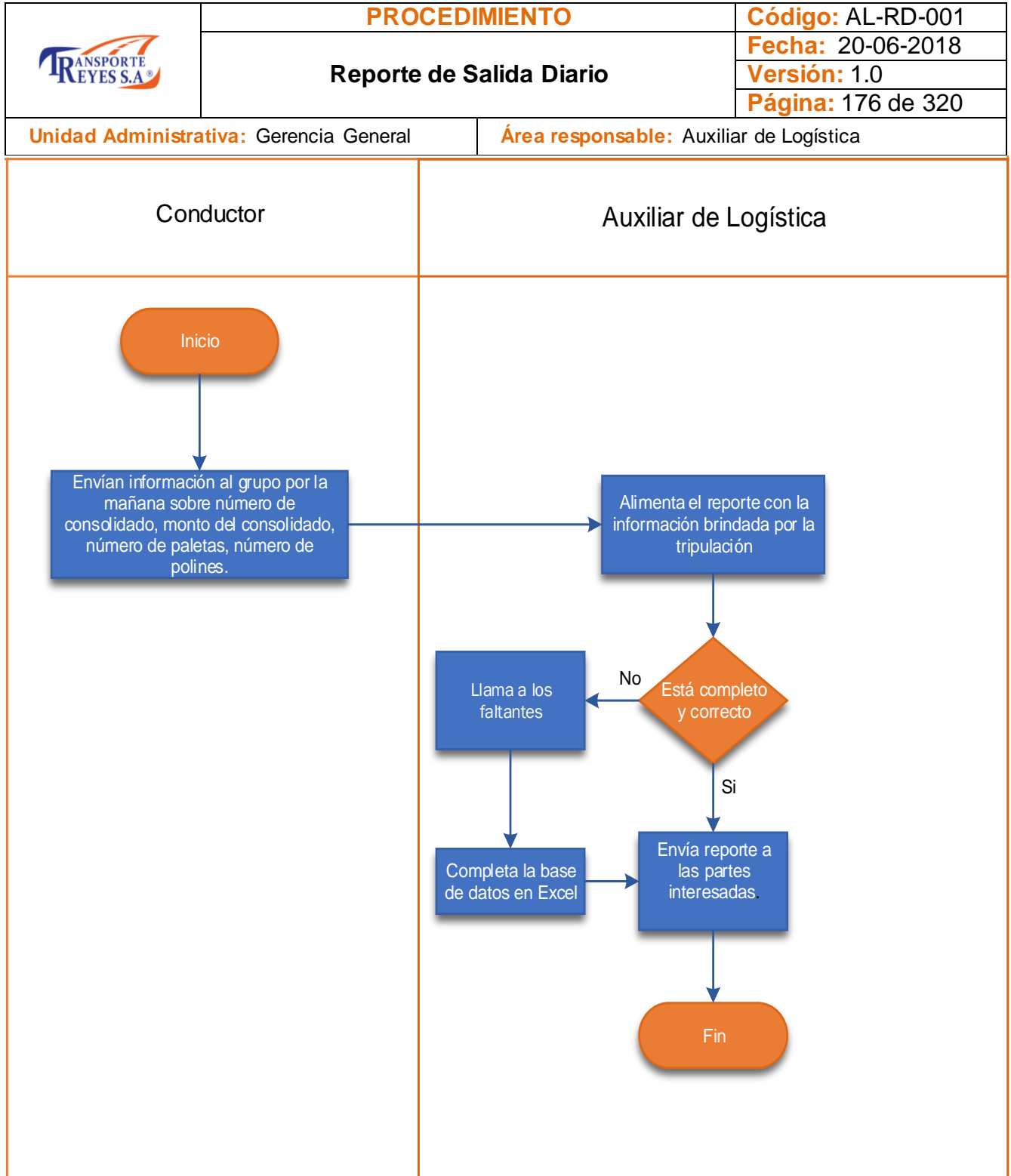
	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> AL-RD-001
	<b>Reporte de Salida Diario</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 175 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Auxiliar de Logística		
<b>Propósito del procedimiento:</b> Controlar rutas que se realizan durante el día a través de la información brindada por la Conductor.				
<b>Alcance</b>	<b>Empieza:</b> Conductor envía la información a Auxiliar de Logística			
	<b>Incluye:</b> Datos de mercancía y ruta			
	<b>Termina:</b> Enviar reporte a las partes interesadas			
<b>Proveedores</b> Auxiliar de Logística		<b>Entradas</b> Datos de mercancía y ruta	<b>Salidas</b> Reporte de salida diario	<b>Clientes</b> Superintendente de Flota
<b>Recursos</b>	<b>Tecnológicos:</b> Computadora, Celular			
	<b>Humanos:</b> Auxiliar de Logística, Conductores			
	<b>Logísticos:</b> Áreas acondicionadas e higiénicas, iluminación, sistema de telecomunicaciones (teléfono, internet, etc.)			
<b>Normas y/o políticas de Operación.</b>				
<ul style="list-style-type: none"><li>La Conductor es responsable de enviar la siguiente información: número de consolidado, monto del consolidado, número de paletas, número de polines, número de cajillas, mercancía, y canal de comercialización.</li><li>En caso de que la información esté incompleta, es responsabilidad del auxiliar de logística contactar a la Conductor para solicitar los datos faltantes y así generar el reporte diario de salida.</li><li>Este reporte deberá enviarse de manera diaria a la Gerencia general, Controller GPS &amp; Combustible y Facturación.</li></ul>				

Fuente: Elaboración Propia



	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> AL-RD-001
	<b>Reporte de Salida Diario</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 175 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General			<b>Área responsable:</b> Auxiliar de Logística	
<b>Responsable</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Documentos</b>
Conductor	1	Envían información al grupo por la mañana sobre número de consolidado, monto del consolidado, número de paletas, número de polines, número de cajillas, mercancía, y canal de comercialización.		
Auxiliar de Logística	2	Alimenta el reporte con la información brindada por la Conductor.		
Auxiliar de Logística	3	Verifica que todo esté completo y correcto	En caso de tener información de algún miembro de la Conductor, deberá de llamar inmediatamente para finalizar el reporte diario.	
Auxiliar de Logística	4	Envía reporte a las partes interesadas.		


Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia




### 3.1.2.12.3. Reporte de Asistencia.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> AL-RA-002
	<b>Reporte de Asistencia</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 177 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Auxiliar de Logística	
<b>Descripción</b>	Transparentar y optimizar el control de la asistencia del personal de la Conductor para la justificación de las incidencias en el registro de esta.		
<b>Objetivo</b>	Realizar el registro y control del personal operativo de base y confianza, de acuerdo con la jornada laboral establecida.		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Auxiliar de Logística</li><li>• Conductor</li><li>• Facturación</li><li>• Recursos Humanos</li></ul>		
<b>Periodicidad</b>	Diario		
<b>Marco Legal</b>	N/A		

Fuente: Elaboración Propia



	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> AL-RA-002
	<b>Reporte de Asistencia</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 178 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Auxiliar de Logística	
<b>Propósito del procedimiento:</b> Llevar un seguimiento de los colaboradores en cuanto a la asistencia en sus jornadas laborales.			
<b>Alcance</b>	<b>Empieza:</b> El colaborador comunica una inasistencia con anticipación.		
	<b>Incluye:</b> Justificación de inasistencia		
	<b>Termina:</b> Envío de reporte a las partes interesadas		
<b>Proveedores</b> Auxiliar de Logística	<b>Entradas</b> Inasistencia por parte de la Conductor	<b>Salidas</b> Reporte realizado	<b>Clientes</b> Facturación Recursos Humanos
<b>Recursos</b>	<b>Tecnológicos:</b> Computadora, Celular.		
	<b>Humanos:</b> Auxiliar de Logística, Conductor, Facturación, Recursos Humanos		
	<b>Logísticos:</b> Áreas acondicionadas e higiénicas, iluminación, sistema de telecomunicaciones (teléfono, internet, etc.)		
<b>Normas y/o políticas de Operación.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>El auxiliar de logística debe asegurarse de que la Conductor maneje los números celulares y/o telefónicos necesarios para la comunicación efectiva entre ambas partes con el fin de disminuir las inasistencias injustificadas.</li><li>Los colaboradores que no fueron asignados en las rutas establecidas, se les reportara como cuenta de vacaciones.</li><li>Toda inasistencia que no se reporte con anticipación alguna será reportada como injustificada.</li><li>Este reporte se deberá enviar diariamente al área de facturación y recursos humanos.</li></ul>			

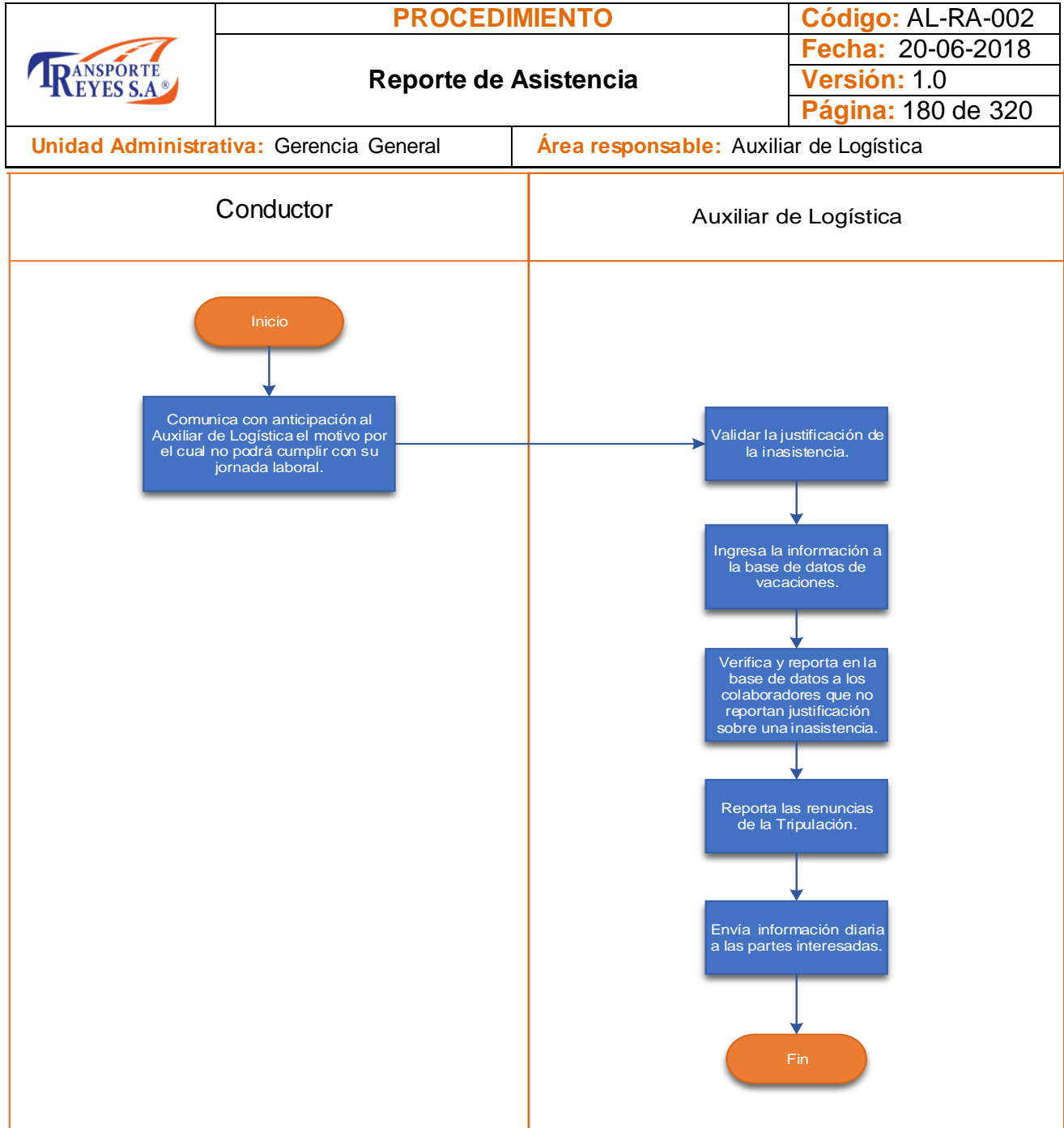
Fuente: Elaboración Propia



	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> AL-RA-002
	<b>Reporte de Asistencia</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 179 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General			<b>Área responsable:</b> Auxiliar de Logística	
<b>Responsable</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Documentos</b>
Conductor	1	Comunica con anticipación al Auxiliar de Logística el motivo por el cual no podrá cumplir con su jornada laboral.		
Auxiliar de Logística	2	Validar la justificación de la inasistencia.	La inasistencia se puede dar por: El colaborador solicite un día a cuenta de vacaciones o subsidios por enfermedad.	
Auxiliar de Logística	3	Ingresa la información a la base de datos de vacaciones.		
Auxiliar de Logística	4	Verifica y reporta en la base de datos a los colaboradores que no reportan justificación sobre una inasistencia.		
Auxiliar de Logística	5	Reporta las renunciaciones de la Conductor.		
Auxiliar de Logística	6	Envía información diaria a las partes interesadas.		

Fuente: Elaboración Propia






Fuente: Elaboración Propia




#### 3.1.2.12.4. Pago de Eventuales.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> AL- PE-003
	<b>Pago de Eventuales</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 181 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Auxiliar de Logística	
<b>Descripción</b>	Realizar la liquidación al personal contratado eventualmente después de haber finalizado la jornada laboral.		
<b>Objetivo</b>	Efectuar y controlar el pago correspondiente por el servicio brindado del personal eventual contratado.		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Auxiliar de Logística</li><li>• Conductor</li></ul>		
<b>Periodicidad</b>	Cada vez que exista falta de personal.		
<b>Marco Legal</b>	N/A		

Fuente: Elaboración Propia



	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> AL- PE-003
	<b>Pago de Eventuales</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 182 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Auxiliar de Logística		
<b>Propósito del procedimiento:</b> Registrar, controlar y manejar de los recursos que se utilizan, en el pago de terceros por la prestación de servicios profesionales o técnicos, en los conductores y auxiliares de reparto.				
<b>Alcance</b>	<b>Empieza:</b> Falta de personal.			
	<b>Incluye:</b> Recomendaciones por parte de los colaboradores, Pago de la jornada laboral.			
	<b>Termina:</b> Archivar el recibo de pago.			
<b>Proveedores</b> Auxiliar de Logística		<b>Entradas</b> Falta de personal	<b>Salidas</b> Pago de personal eventual	<b>Clientes</b> Personal Externo
<b>Recursos</b>	<b>Tecnológicos:</b> Computadora, Celular.			
	<b>Humanos:</b> Auxiliares de Logística			
	<b>Logísticos:</b> Áreas acondicionadas e higiénicas, iluminación, sistema de telecomunicaciones (teléfono, internet, etc.)			
<b>Normas y/o políticas de Operación.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Este procedimiento aplica únicamente para los conductores y auxiliares de reparto, en caso de presentar inasistencias inesperadas.</li><li>Este personal eventual es llamado el mismo día, y son recomendados por miembros de la Conductor y en algunos casos por los auxiliares, en caso contrario no se deberá contratar.</li><li>Se deberá generar un recibo para el pago correspondiente donde el original queda a la disposición de Transportes JJ Reyes S.A. y la copia será entregado a la persona eventual contratada.</li></ul>				


Fuente: Elaboración Propia



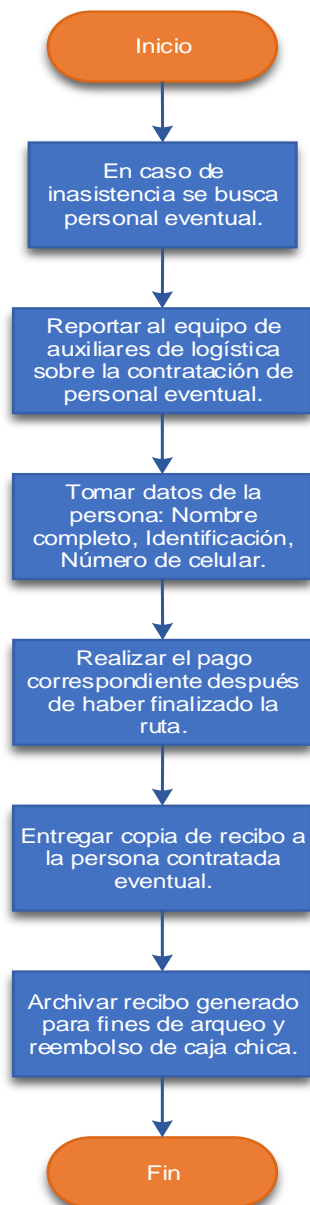
	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> AL- PE-003
	<b>Pago de Eventuales</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 183 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General			<b>Área responsable:</b> Auxiliar de Logística	
<b>Responsable</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Documentos</b>
Auxiliar de Logística	1	En caso de inasistencia se busca personal eventual.		
Auxiliar de Logística	2	Reportar al equipo de auxiliares de logística sobre la contratación de personal eventual.		
Auxiliar de Logística	3	Tomar datos de la persona: Nombre completo, Identificación, Número de celular.		
Auxiliar de Logística	4	Realizar el pago correspondiente después de haber finalizado la ruta.	El pago se realiza por medio de caja chica.	
Auxiliar de Logística	5	Entregar copia de recibo a la persona contratada eventual.	Este recibo deberá ir conforme y firmado por ambas partes.	
Auxiliar de Logística	6	Archivar recibo generado para fines de arqueo y reembolso de caja chica.		

Fuente: Elaboración Propia



	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> AL - PE-003
	<b>Pago de Eventuales</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 184 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Auxiliar de Logística	


### Auxilia de Logística



Fuente: Elaboración Propia




### 3.1.2.12.5. Pago de Viáticos y reembolsos.

	PROCEDIMIENTO		Código: AL-VR-004
	Pago de Viáticos y Reembolsos		Fecha: 20-06-2018
			Versión: 1.0
			Página: 185 de 320
Unidad Administrativa: Gerencia General		Área responsable: Auxiliar de Logística	
Descripción	Asegurar el recurso económico de la empresa Transporte JJ Reyes S.A. por gastos alimenticios, transporte, y gastos para el desempeño de una misión de trabajo.		
Objetivo	Garantizar a los colaboradores los recursos económicos en cuanto a la alimentación, transporte y gastos necesarios para el cumplimiento de la operación de acuerdo con los lineamientos establecidos.		
Alcance	<ul style="list-style-type: none"><li>• Auxiliar de Logística</li><li>• Conductor</li></ul>		
Periodicidad	Diario		
Marco Legal	N/A		

Fuente: Elaboración Propia



	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> AL-VR-004
	<b>Pago de Viáticos y Reembolsos</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 186 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Auxiliar de Logística	
<b>Propósito del procedimiento:</b> Establecer controles a fin de presentar transparencia en los procesos de solicitud, trámite, autorización, asignación y comprobación de los viáticos de alimentación y transporte.			
<b>Alcance</b>	<b>Empieza:</b> Solicitud de colaboradores de pagos y reembolsos		
	<b>Incluye:</b> Facturas de respaldo, recibo de pago realizado a los colaboradores.		
	<b>Termina:</b> Archivar documentación.		
<b>Proveedores</b> Auxiliar de Logística	<b>Entradas</b> Solicitud de colaboradores de pagos y reembolsos	<b>Salidas</b> Pago y reembolsos realizados	<b>Clientes</b> Conductor Colaboradores (Casos especiales) Contabilidad
<b>Recursos</b>	<b>Tecnológicos:</b> Computadora, Celular		
	<b>Humanos:</b> Auxiliar de Logística, Conductor, Contabilidad		
	<b>Logísticos:</b> Áreas acondicionadas e higiénicas, iluminación, sistema de telecomunicaciones (teléfono, internet, etc.)		
<b>Normas y/o políticas de Operación.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Los viáticos se darán en concepto de transporte y desayuno; se pagará de forma semanal en la mayoría de los casos los sábados.</li><li>En casos especiales de viáticos de transporte y alimentación, como en el caso de una visita por parte de los colaboradores de oficinas centrales, deben de tener aprobación por parte de lo superiores.</li><li>Los reembolsos que efectuar se darán en concepto de: Peajes, Reparación de llantas, Lavado de Carrocería, Compra de Hielo, Materiales de Limpieza, Pagos eventuales de emergencia.</li><li>Se deberán respaldar con facturas en el caso de compra de hielo, materiales de limpieza, lavado de carrocería, reparación de llantas y combustible.</li></ul>			

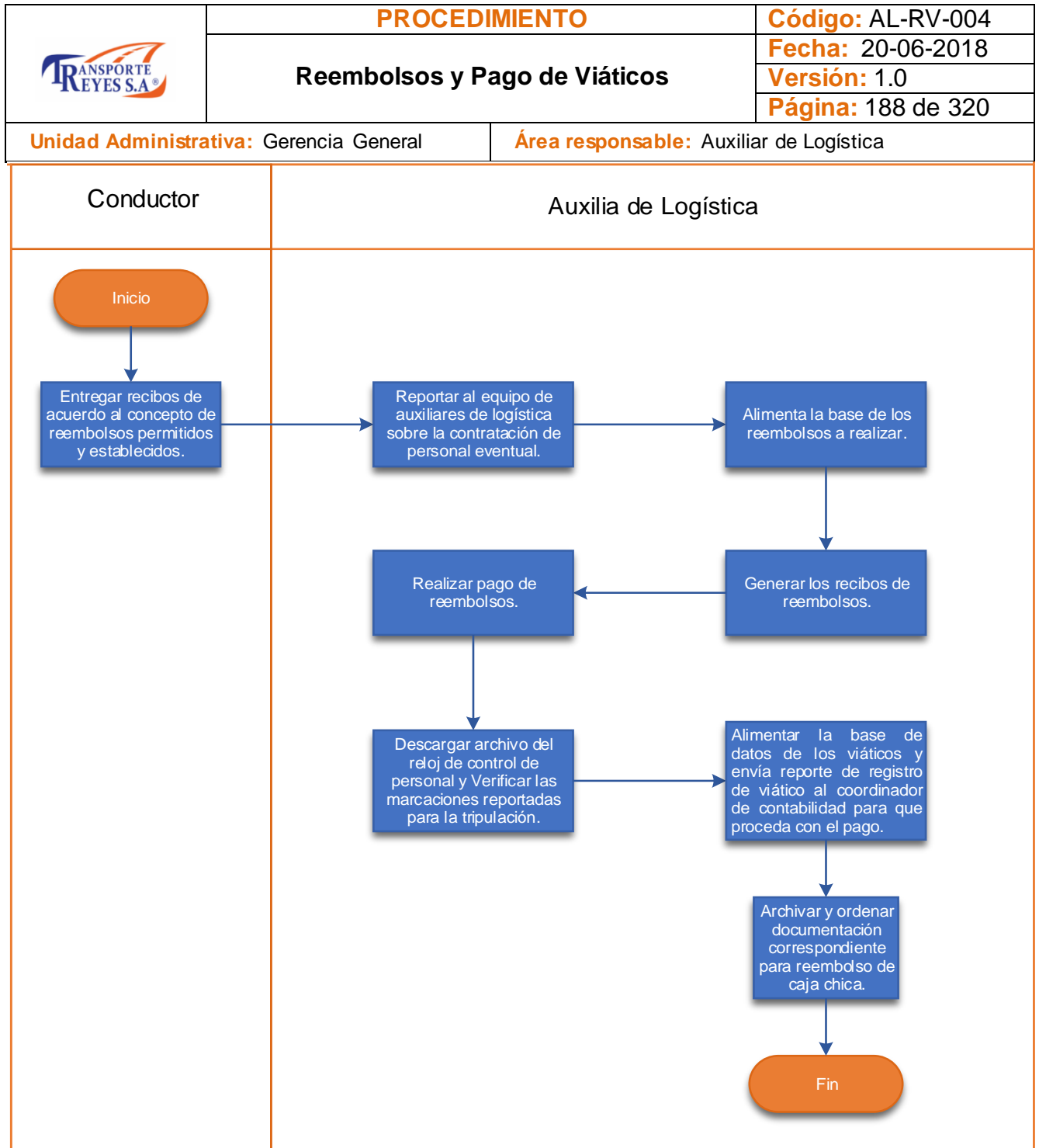
Fuente: Elaboración Propia



	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> AL-RV-004
	<b>Reembolsos y Pago de Viáticos</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 187 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General			<b>Área responsable:</b> Auxiliar de Logística	
<b>Responsable</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Documentos</b>
Conductor	1	Entregar recibos de acuerdo con el concepto de reembolsos permitidos y establecidos.	Entregar antes del corte de facturación de cada cliente.	
Auxiliar de Logística	2	Alimenta la base de los reembolsos a realizar.		
Auxiliar de Logística	3	Generar los recibos de reembolsos.	Debe ir firmado por ambas partes.	
Auxiliar de Logística	4	Realizar pago de reembolsos.		
Auxiliar de Logística	5	Descargar archivo del reloj de control de personal y Verificar las marcaciones reportadas para la Conductor.		
Auxiliar de Logística	6	Alimentar la base de datos de los viáticos y envía reporte de registro de viático al coordinador de contabilidad para que proceda con el pago.	Se paga en la mayoría de los casos los sábados.	
Auxiliar de Logística	7	Archivar y ordenar documentación correspondiente para reembolso de caja chica.		

Fuente: Elaboración Propia





Fuente: Elaboración Propia




### 3.1.2.12.6. Reembolso de Caja Chica.

	PROCEDIMIENTO		Código: AL-RC-005
	Reembolso de Caja Chica		Fecha: 20-06-2018
			Versión: 1.0
			Página: 189 de 320
Unidad Administrativa: Gerencia General		Área responsable: Auxiliar de Logística	
Descripción	Establecer los mecanismos necesarios para la correcta administración, seguimiento y control de los procesos relativos al arqueo y reembolso de caja chica.		
Objetivo	Definir normas y procedimientos para la liquidación de fondos asignados a la Caja Chica.		
Alcance	<ul style="list-style-type: none"><li>• Auxiliar de Logística</li><li>• Superintendente de Flota</li><li>• Coordinadora de Contabilidad</li></ul>		
Periodicidad	Quincenal		
Marco Legal	N/A		

Fuente: Elaboración Propia



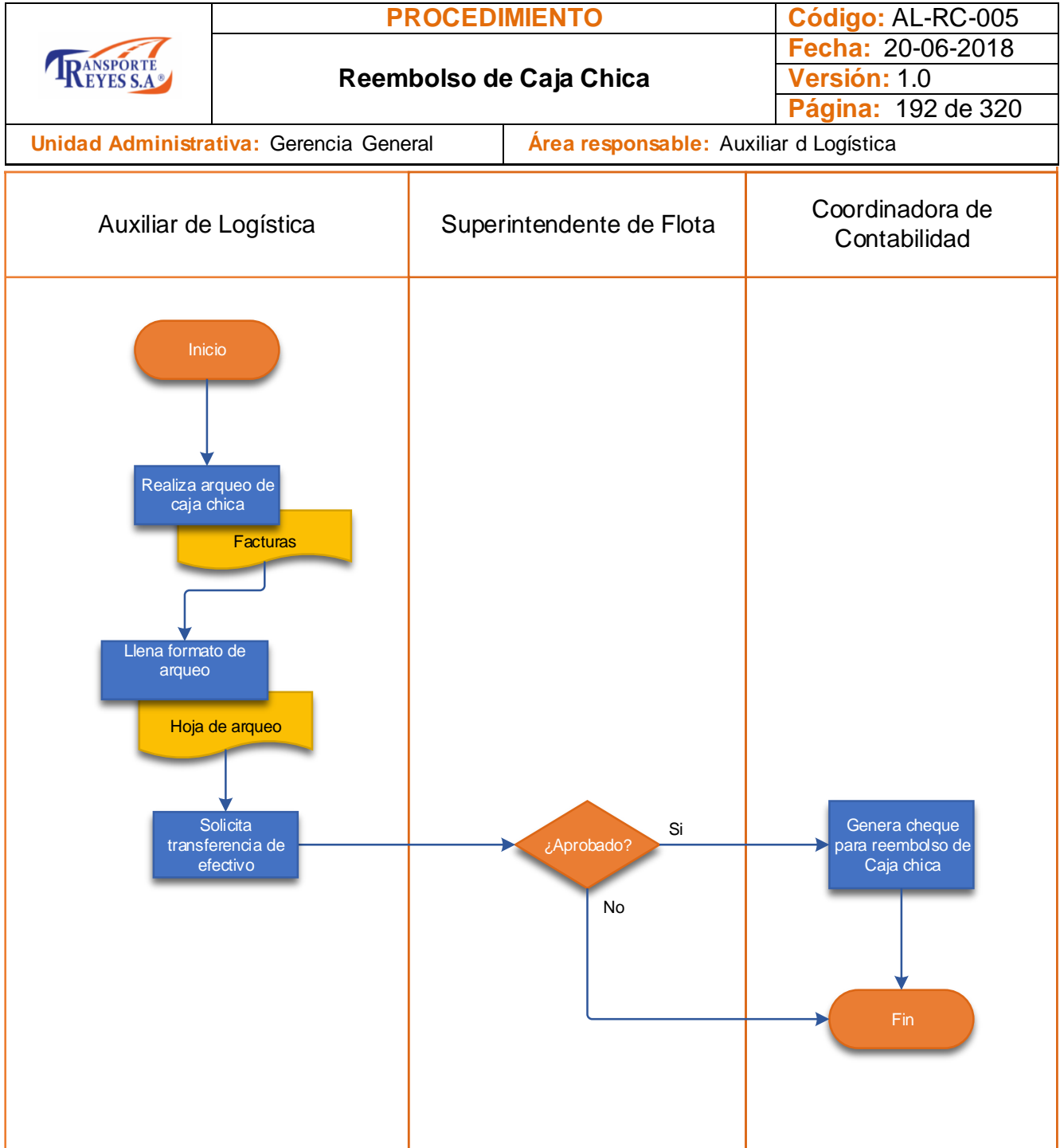
	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> AL-RC-005
	<b>Reembolso de Caja Chica</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 190 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Auxiliar de Logística		
<b>Propósito del procedimiento:</b> Mantener efectivo en caja chica				
<b>Alcance</b>	<b>Empieza:</b> Fondos insuficientes en caja chica			
	<b>Incluye:</b> Hoja de arqueo, Solicitud de cheque			
	<b>Termina:</b> Transferencia de efectivo			
<b>Proveedores</b> Superintendente// Coordinadora de Contabilidad		<b>Entradas</b> Hoja de Arqueo y Solicitud de Cheque	<b>Salidas</b> Reembolso de Caja Chica	<b>Clientes</b> Auxiliar de Logística
<b>Recursos</b>	<b>Tecnológicos:</b> Computadora, Impresora, Calculadora			
	<b>Humanos:</b> Auxiliar de Logística, Superintendente, Coordinadora de Contabilidad			
	<b>Logísticos:</b> Áreas acondicionadas e higiénicas			
<b>Normas y/o políticas de Operación</b> <ul style="list-style-type: none"><li>El monto fijado para caja chica es de C\$ 13,000.00</li><li>El reembolso de caja chica se realiza una vez cada quince días.</li><li>No se podrá utilizar el fondo de Caja Chica, para los siguientes desembolsos: cambios de cheques, préstamos personales, aceptar vales del personal a cuenta de sueldos, compras de regalos u obsequios personales, disponer de los recursos para finalidades distintas a las previstas.</li><li>Una vez que caja chica tiene una cantidad menor o igual al 30% se procede a efectuar la reposición de caja chica.</li><li>La solicitud de reembolso se deberá elaborar con comprobantes propios de la quincena.</li><li>La solicitud de reembolso es aprobada por el Superintendente de Flota.</li></ul>				

Fuente: Elaboración Propia



	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> AL-RC-005
	<b>Reembolso de Caja Chica</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 191 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General			<b>Área responsable:</b> Auxiliar de Logística	
<b>Responsable</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Documentos</b>
Auxiliar de Logística	1	Organiza las facturas para realizar arqueo de caja chica.		Facturas
Auxiliar de Logística	2	Llena formato de arqueo.		Formato de arqueo. Facturas
Auxiliar de Logística	3	Realiza solicitud de cheque.	El monto del cheque será el faltante del monto destinado a caja chica que es de C\$ 13,000.00	Solicitud de cheque
Superintendente de Flota	4	Autoriza reembolso.		
Coordinadora de Contabilidad	5	Realiza transferencia a la cuenta personal del auxiliar de logística responsable de caja chica.		

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia




### 3.1.2.12.7. Solicitud de Cheque.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> AL-SC-006
	<b>Solicitud de cheque</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 193 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Auxiliar de Logística	
<b>Descripción</b>	Describir los procedimientos necesarios que se llevan a cabo para solicitar cheque.		
<b>Objetivo</b>	Controlar la emisión de cheques por medio de formatos de solicitud, así como garantizar la custodia y registro en los libros contable.		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coordinadora de Contabilidad</li><li>• Auxiliar de Logística</li></ul>		
<b>Periodicidad</b>	Cada vez que se solicite una emisión de cheque.		
<b>Marco Legal</b>	N/A		


Fuente: Elaboración Propia



	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> AL-SC-006
	<b>Solicitud de cheque</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 194 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Auxiliar de Logística	
<b>Propósito del procedimiento:</b> Elaborar cheque por concepto de nómina, apoyos legislativos y proveedores que hayan cumplido con la entrega satisfactoria de un bien o servicio al congreso, para cumplir oportunamente con los compromisos contraídos.			
Alcance	<b>Empieza:</b> Formato de solicitud de emisión de cheque		
	<b>Incluye:</b> Aprobación del superintendente de flota		
	<b>Termina:</b> Emisión de cheque		
<b>Proveedores</b> Auxiliar contable	<b>Entradas</b> Formato de Solicitud emisión de cheque	<b>Salidas</b> Cheque	<b>Clientes</b> Solicitantes de cheque
Recursos	<b>Tecnológicos:</b> Computadora, Impresora		
	<b>Humanos:</b> Coordinadora de contabilidad, Solicitantes de cheque.		
	<b>Logísticos:</b> Áreas acondicionadas e higiénicas, iluminación, sistema de telecomunicaciones (teléfono, internet, etc.)		
<b>Normas y/o políticas de Operación.</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>Toda solicitud de cheque debe contener, la cotización de lo solicitado, el cual los montos reflejados deberán de coincidir en caso de no ser así este será anulado.</li><li>Constancia de no retención en el caso de que aplique.</li><li>Toda solicitud debe estar autorizada por el superintendente de flota.</li><li>Todo cheque debe ir autorizado y firmado por el Gerente de Operaciones.</li><li>Toda solicitud de cheque se debe realizar de lunes a viernes en el horario de 8:00 AM – 12:00 PM</li></ul>			

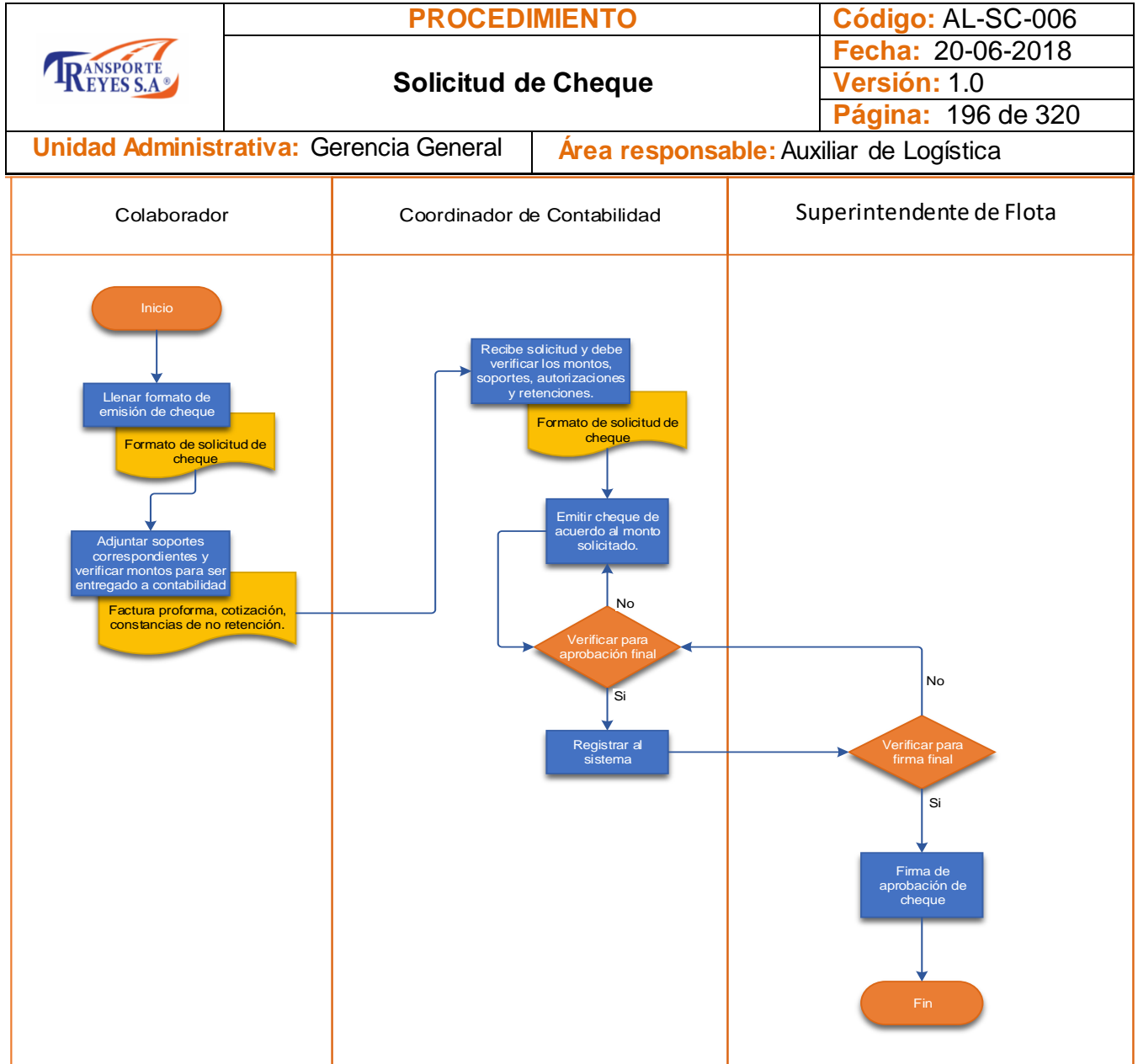
Fuente: Elaboración Propia



	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> AL-SC-006
	<b>Solicitud de Cheque</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 195 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Auxiliar de Logística		
<b>Responsable</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Documentos</b>
Auxiliar de Logística	1	Llenar formato de solicitud de emisión de cheque de acuerdo con las cotizaciones y/o facturas solicitadas a los proveedores.	El formato debe ir autorizado por el superintendente de flota.	Formado de solicitud de emisión de cheque
Auxiliar de Logística	2	Adjuntar soportes correspondientes y verificar montos para ser entregado a contabilidad.		Factura proforma, cotización, constancias de no retención.
Coordinadora de Contabilidad	3	Recibe solicitud y debe verificar los montos, soportes, autorizaciones y retenciones.		
Coordinadora de Contabilidad	4	Emitir cheque de acuerdo con el monto.		
Coordinadora de Contabilidad	5	Verificar para aprobación final, en caso de ser aprobado registrar al sistema, y si es rechazado debe regresar al Auxiliar Contable para su revisión.		
Gerente de operaciones	6	Verifica y Firma autorización de cheque.		

Fuente: Elaboración Propia






Fuente: Elaboración Propia




### 3.1.2.12.8. Control de Hoja de Viaje y Combustible.

	PROCEDIMIENTO		Código: AL-CTR-007
	Control de Hoja de Viajes y Combustible		Fecha: 20-06-2018
			Versión: 1.0
			Página: 197 de 320
Unidad Administrativa: Gerencia General		Área responsable: Auxiliar de Logística	
Descripción	Recibir y revisar hoja de viaje y combustible con el fin de llevar un control detallado de la facturación que se le realiza a cada cliente.		
Objetivo	Realiza control de hoja de viaje y combustible para la gestión de facturación.		
Alcance	<ul style="list-style-type: none"><li>• Auxiliar de Logística</li><li>• Conductores</li></ul>		
Periodicidad	Diario		
Marco Legal	N/A		


Fuente: Elaboración Propia



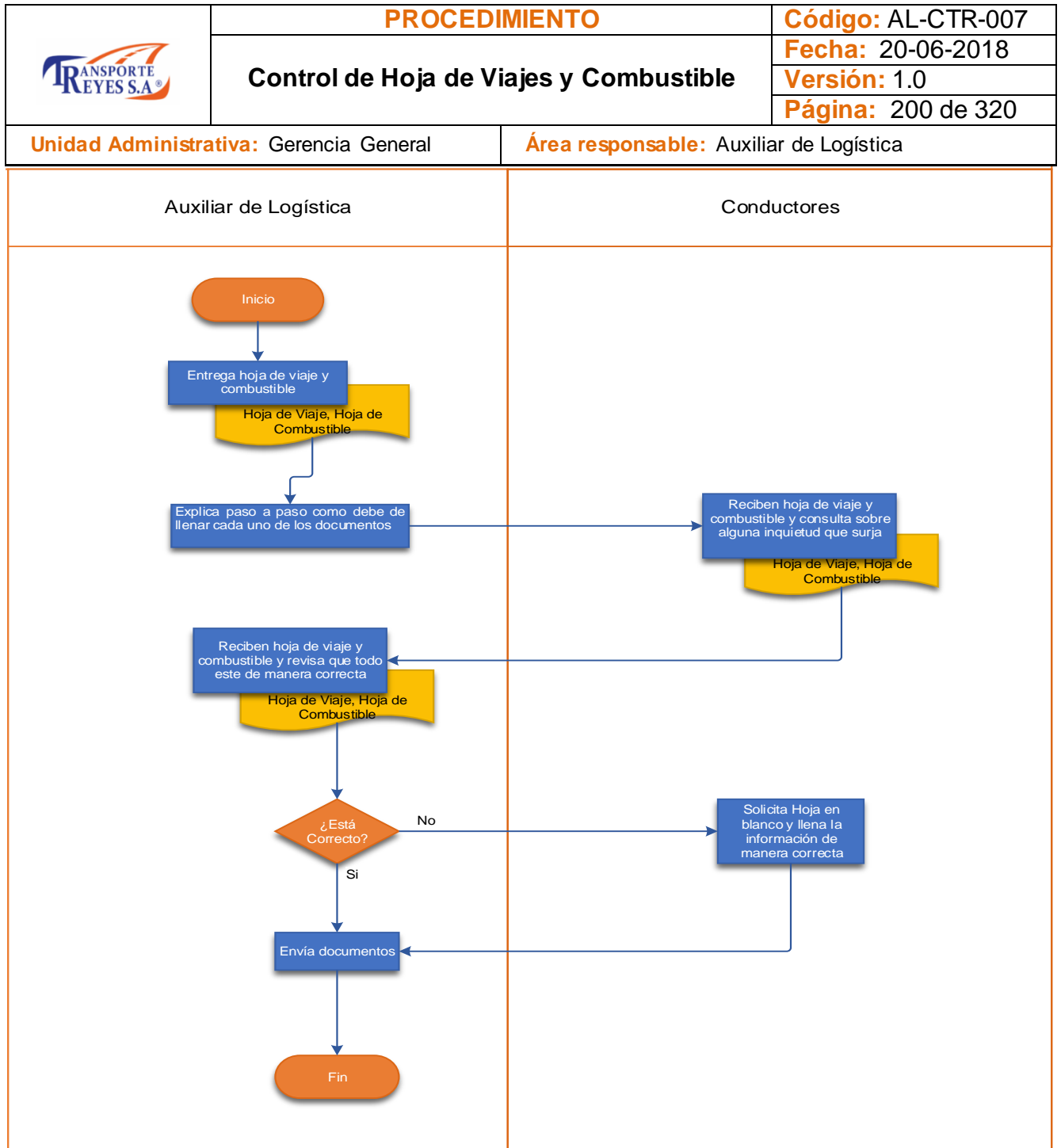
	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> AL-CTR-007
	<b>Control de Hoja de Viajes y Combustible</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 198 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Auxiliar de Logística		
<b>Propósito del procedimiento:</b> Llevar un control detallado de los viajes realizados y del consumo de combustible por cada una de las unidades de Transporte JJ Reyes S.A.				
<b>Alcance</b>	<b>Empieza:</b> Entrega de Hoja de Viaje y combustible.			
	<b>Incluye:</b> Hoja de Viaje y Combustible			
	<b>Termina:</b> Envío de documentos a las partes interesadas			
<b>Proveedores</b> Auxiliar de Logística		<b>Entradas</b> Hoja de Combustible, Hoja de Viaje	<b>Salidas</b> Envío de documentos	<b>Clientes</b> Áreas interesadas
<b>Recursos</b>	<b>Tecnológicos:</b> Computadora, Impresora, Celular			
	<b>Humanos:</b> Auxiliar de Logística, Conductores, Áreas interesadas			
	<b>Logísticos:</b> Áreas acondicionadas e higiénicas, iluminación, sistema de telecomunicaciones (teléfono, internet, etc.)			
<b>Normas y/o políticas de Operación.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Los conductores deberán de llenar la hoja de viajes y combustible diario, en el cual deberán de detallar la información solicitada.</li><li>Los auxiliares de logística deberán de recolectar la hoja de viaje y de combustible los miércoles por la noche estos serán con fechas de los lunes, martes, miércoles y los sábados que corresponde a los jueves, viernes y sábados.</li><li>Si los conductores cometen algún error al llenar una de las hojas, deberán de solicitar a los auxiliares de logística una extra para trasladar la información de manera correcta.</li></ul>				

Fuente: Elaboración Propia



	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> AL-CTR-007
	<b>Control de Hoja de Viajes y Combustible</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 199 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General			<b>Área responsable:</b> Auxiliar de Logística	
<b>Responsable</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Documentos</b>
Auxiliar de Logística	1	Entrega hoja de viaje y combustible.		Hoja de Viaje Hoja de Combustible
Auxiliar de Logística	2	Explica paso a paso como debe de llenar cada uno de los documentos.	En el caso de ser conductores nuevos.	
Conductores	3	Reciben hoja de viaje y combustible y consulta sobre alguna inquietud que surja.		Hoja de Viaje Hoja de Combustible
Auxiliar de Logística	4	Reciben hoja de viaje y combustible y revisa que todo este de manera correcta.		
Auxiliar de Logística	5	Envío de documentos		


Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia




### 3.1.2.12.9. Control del Índice Clave de Desempeño (KPI).

	PROCEDIMIENTO		Código: AL-KPI-008
	Control del Índice Clave de Desempeño (KPI)		Fecha: 20-06-2018
			Versión: 1.0
			Página: 201 de 320
Unidad Administrativa: Gerencia General		Área responsable: Auxiliar de Logística	
Descripción	Registro de la información que ayuda a medir y a cuantificar el rendimiento del progreso en función de las metas y objetivos planteados para las distintas actividades que lleva a cabo dentro de la empresa.		
Objetivo	Proporcionar una base conceptual que permita una evaluación del desarrollo de las personas considerando la experiencia y sus características individuales en el desempeño del puesto.		
Alcance	<ul style="list-style-type: none"><li>• Auxiliar de Logística</li><li>• Conductor</li></ul>		
Periodicidad	Diario		
Marco Legal	N/A		

Fuente: Elaboración Propia



	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> AL-KPI-008
	<b>Control del Índice Clave de Desempeño (KPI)</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 202 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		
<b>Propósito del procedimiento:</b> Motivar y reconocer el desempeño exitoso de la Conductor en las operaciones ejecutadas durante la jornada laboral, mediante un plan de estímulos, producto de una evaluación con un nivel de calificación.				
<b>Alcance</b>	<b>Empieza:</b> Inicio de actividades a realizar durante la jornada laboral de la Conductor.			
	<b>Incluye:</b> Información clara y concreta de las actividades realizadas de la Conductor.			
	<b>Termina:</b> Enviar informe semanal a las partes interesadas.			
<b>Proveedores</b> Auxiliar de Logística		<b>Entradas</b> Actividades realizadas en la jornada laboral	<b>Salidas</b> Reporte de KPI	<b>Clientes</b> Conductor Recursos Humanos
<b>Recursos</b>	<b>Tecnológicos:</b> Computadora, Celular			
	<b>Humanos:</b> Auxiliar de Logística, Conductor, Recursos Humanos			
	<b>Logísticos:</b> Áreas acondicionadas e higiénicas, iluminación, sistema de telecomunicaciones (teléfono, internet, etc.)			
<b>Normas y/o políticas de Operación.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Los Auxiliares de Logística son responsables de la gestión continua del desempeño del personal subordinado, orientado al cumplimiento de las metas y consecución de objetivos del área específica y de la Institución.</li><li>La evaluación del desempeño se realizará en base al plan individual de trabajo, que se deriva del plan operativo anual y de los compromisos establecidos, así como los comportamientos de acuerdo con el perfil del puesto, los que serán consensuados previamente entre el área de Recursos Humanos, Auxiliares de Logística y Conductor</li><li>Los principios que rigen este proceso son: objetividad, participación, responsabilidad y compromiso institucional e individual.</li></ul>				




- La evaluación del desempeño se basa en la valoración de dos parámetros fundamentales, los objetivos (cuantitativos y cualitativos) y las competencias, cuya evaluación global constituye la calificación final de la gestión.
- La calificación final será fijada de acuerdo con criterios estandarizados, y no deben ser variados por los evaluadores.

**Fuente: Elaboración Propia**






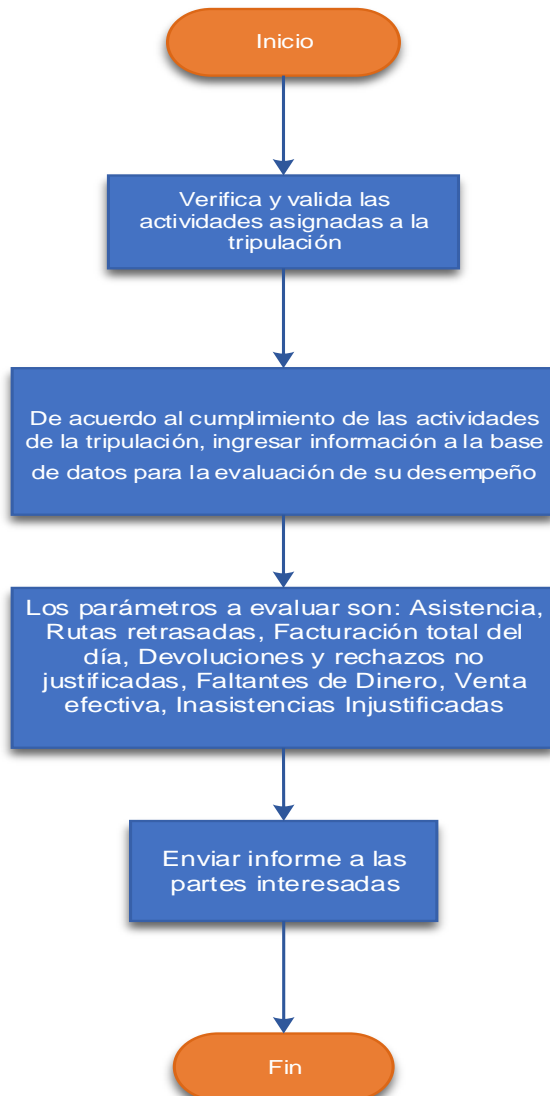
	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> AL-KPI-008
	<b>Control del Índice Clave de Desempeño (KPI)</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 203 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General			<b>Área responsable:</b> Auxiliar de Logística	
<b>Responsable</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Documentos</b>
Auxiliar de Logística	1	Verifica y valida las actividades asignadas a la Conductor.		
Auxiliar de Logística	2	De acuerdo con el cumplimiento de las actividades de la Conductor, ingresar información a la base de datos para la evaluación de su desempeño.		
Auxiliar de Logística	3	Los parámetros por evaluar son: Asistencia, Rutas retrasadas, Facturación total del día, Devoluciones y rechazos no justificadas, Faltantes de Dinero, Venta efectiva, Inasistencias Injustificadas.	Los parámetros de evaluación pueden ser cambiables de acuerdo con la necesidad y aprobada por la gerencia general.	
Auxiliar de Logística	4	Enviar informe a las partes interesadas.	Recursos Humanos, y en casos que lo solicite Contabilidad y/o Gerencia General.	

Fuente: Elaboración Propia



	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> AL-KPI-008
	<b>Control del Índice Clave de Desempeño (KPI)</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 204 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Auxiliar de Logística	

Auxiliar de Logística



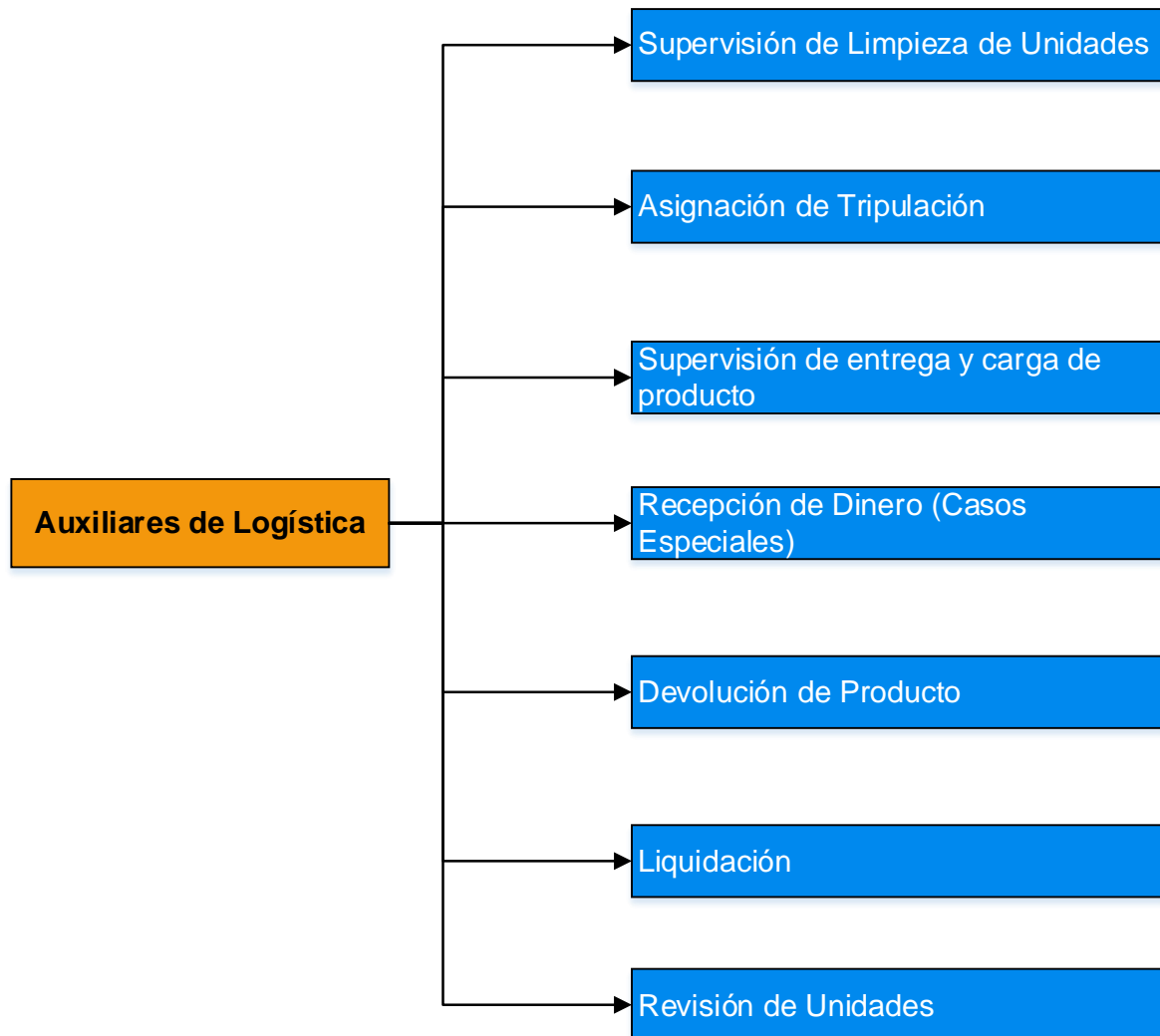
Fuente: Elaboración Propia



# **3.1.2.13.AUXILIAR DE LOGISTICA OPERATIVO.**




### 3.1.2.13.1. Árbol de Procedimientos.



Fuente: Elaboración Propia




### 3.1.2.13.2. Supervisión de Limpieza de Unidades.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> TR-SL-001
	<b>Supervisión de Limpieza de Unidades</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 205 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Auxiliar de Logística	
<b>Descripción</b>	La limpieza y desinfección en las unidades es parte integral de los servicios provistos, cumpliendo con la seguridad de los transportes a través de nuestros vehículos de carga.		
<b>Objetivo</b>	Proveer guías de limpieza y desinfección de los vehículos utilizados para el acarreo de productos alimenticios refrigerados y en seco.		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Auxiliares de Logística</li><li>• Conductores</li><li>• Supervisor de Calidad (Externo)</li></ul>		
<b>Periodicidad</b>	Diario		
<b>Marco Legal</b>	Norma Técnica Obligatoria Nicaragüense de requisitos para el transporte de productos alimenticios (NTON - 03 - 079 - 08)		


Fuente: Elaboración Propia



	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> TR-SL-001
	<b>Supervisión de Limpieza de Unidades</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 206 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Auxiliar de Logística		
<b>Propósito del procedimiento:</b> Ofrecer un servicio seguro que cumpla con los estándares de calidad y control de infecciones durante el proceso de limpieza y desinfección de los vehículos de transporte.				
<b>Alcance</b>	<b>Empieza:</b> Trasladar camión al área de limpieza			
	<b>Incluye:</b> Equipos y materiales de limpieza			
	<b>Termina:</b> Camión apto para carga			
<b>Proveedores</b> Auxiliar de Logística		<b>Entradas</b> Limpieza de unidad	<b>Salidas</b> Unidad apta para carga	<b>Clientes</b> Instituciones Participantes
<b>Recursos</b>	<b>Tecnológicos:</b> Equipos de Limpieza			
	<b>Humanos:</b> Auxiliar de Logística, Conductor, Supervisor de Calidad (Externo)			
	<b>Logísticos:</b> Áreas acondicionadas e higiénicas			
<b>Normas y/o políticas de Operación</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Los responsables de garantizar la limpieza diaria de las unidades serán los conductores y ayudantes (Conductor), que se han asignado a cada unidad.</li><li>Los Auxiliares de logística son los encargados de brindar a la Conductor los equipos y materiales de limpieza necesarios.</li><li>Tanto el conductor como el ayudante seguirán las estrictas medidas de higiene con respecto al lavado de manos, el cual deberá hacerse antes y después de la limpieza.</li><li>La limpieza y desinfección deberá ser supervisada por el personal a cargo de manera que se cumplan los estándares de seguridad.</li></ul>				

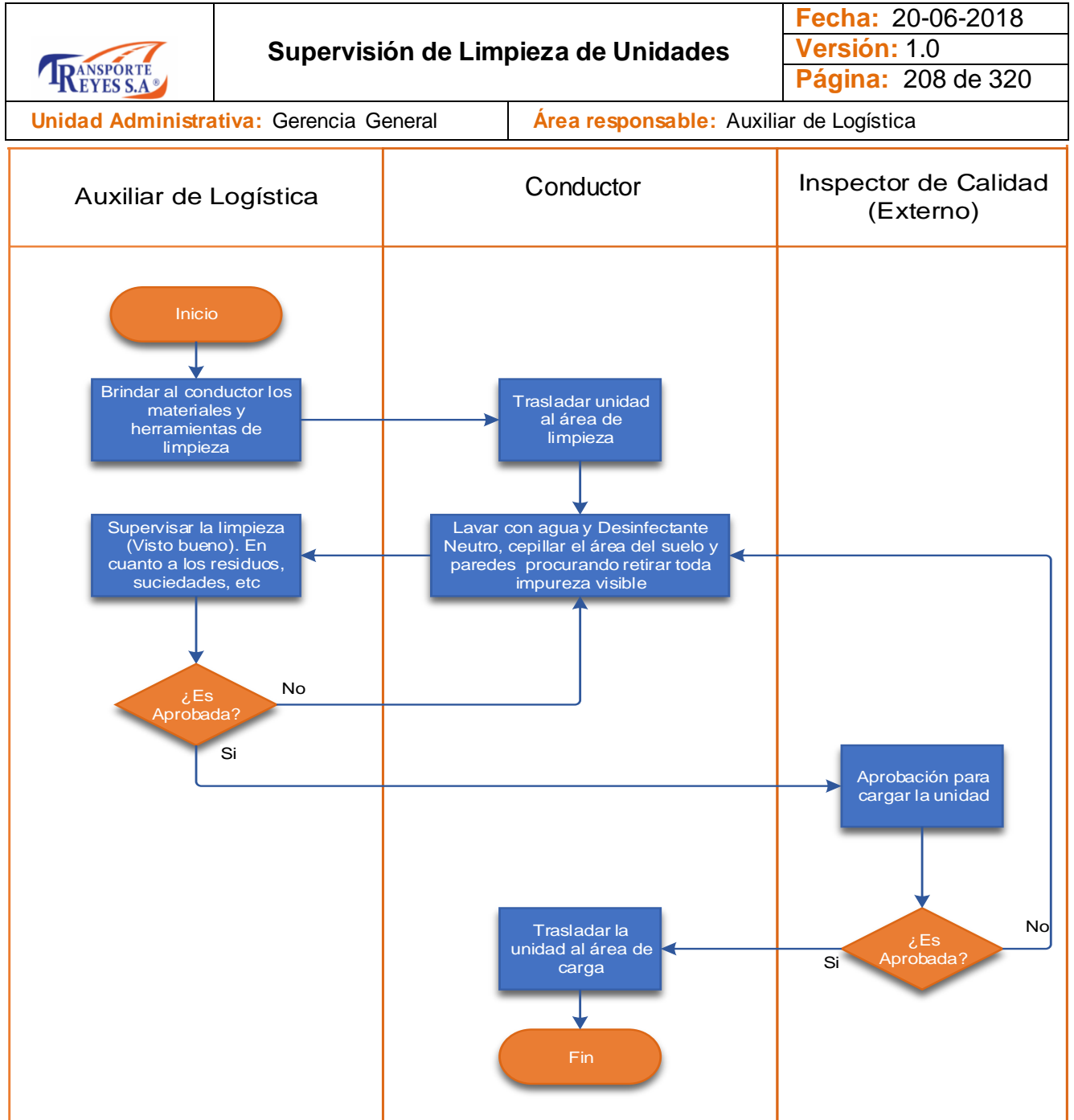
Fuente: Elaboración Propia



	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> TR-SL-001
	<b>Supervisión de Limpieza de Unidades</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 207 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General			<b>Área responsable:</b> Auxiliar de Logística	
<b>Responsable</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Documentos</b>
Auxiliar de Logística	1	Brindar a la Conductor los materiales y herramientas de limpieza.		
Conductor	2	Trasladar unidad al área de limpieza.		
Conductor	3	Lavar con agua y desinfectante neutro, cepillar el área del suelo y paredes procurando retirar toda impureza visible.	No debe tener suciedades tales como residuos, hojas, etc.	
Auxiliar de Logística	4	Supervisar la limpieza (Visto bueno).	Realizar un muestreo general a los conductores y ayudantes que tienen mayor tiempo laborando, en el caso de ser personal nuevo mantener una supervisión constante	
Supervisor de Calidad	5	Aprobación para cargar la unidad.	En caso de tener suciedades, realizar de nuevo la limpieza	
Conductor	6	Trasladar la unidad al área de carga.		

Fuente: Elaboración Propia

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código:</b> TR-SL-001
--	----------------------	--------------------------




Fuente: Elaboración Propia






### 3.1.2.13.3. Asignación de Conductor.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> TR-AT-002
	<b>Asignación de Conductor</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 209 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Auxiliares de Logística	
<b>Descripción</b>	Asignar los conductores a las rutas establecidas por las entidades participantes de acuerdo con el conocimiento que posee cada conductor y/o ayudante correspondiente.		
<b>Objetivo</b>	Realizar asignaciones de conductores a las rutas para que estas se cumplan en tiempo y forma.		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Auxiliares de Logística</li><li>• Supervisor de rutas (Externo)</li></ul>		
<b>Periodicidad</b>	Diario		
<b>Marco Legal</b>	N/A		


Fuente: Elaboración Propia



	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> TR-AT-002
	<b>Asignación de Conductor</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 210 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Auxiliar de Logística		<b>Área responsable:</b> Conductor	
<b>Propósito del procedimiento:</b> Realizar la asignación de conductores y ayudantes, que permita el cumplimiento de esta y a su vez la óptima.			
<b>Alcance</b>	<b>Empieza:</b> Revisión de rutas		
	<b>Incluye:</b> Informe de rutas por parte de las instituciones a la que se le presta el servicio		
	<b>Termina:</b> Asignación aprobada y revisada		
<b>Proveedores</b> Auxiliares de Logística	<b>Entradas</b> Rutas por realizar	<b>Salidas</b> Asignación de Conductor	<b>Clientes</b> Instituciones participantes
<b>Recursos</b>	<b>Tecnológicos:</b> Computadora, Impresora, Celular		
	<b>Humanos:</b> Auxiliar de Logística, Conductores y Ayudantes		
	<b>Logísticos:</b> Áreas acondicionadas e higiénicas, iluminación, sistema de telecomunicaciones (teléfono, internet, etc.)		
<b>Normas y/o políticas de Operación</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>Los responsables en realizar la asignación de Conductor les corresponden a los auxiliares de logística el cual se hará un día antes de la ruta a cumplir.</li><li>Deberá de consultar a las empresas participantes cuantas rutas serán utilizadas al día siguiente.</li><li>Mantendrá un listado de conductores y ayudantes de acuerdo con la experiencia en las rutas en la cual laboran, que les brinde un soporte para dicha asignación en caso de haber alguna inasistencia.</li><li>Enviará un informe a las demás áreas de interés sobre las rutas, camiones, conductores y ayudantes que colaborarán, el cual este será enviado antes de las 9:00 PM.</li><li>En caso de no cumplir con la demanda de los clientes, deberá comunicar a la gerencia general para tomar medidas de tercerizar el servicio.</li><li>Reportará al área de Recursos Humanos las inasistencias presentadas por parte de los conductores, Parqueadores y Ayudantes.</li></ul>			


Fuente: Elaboración Propia



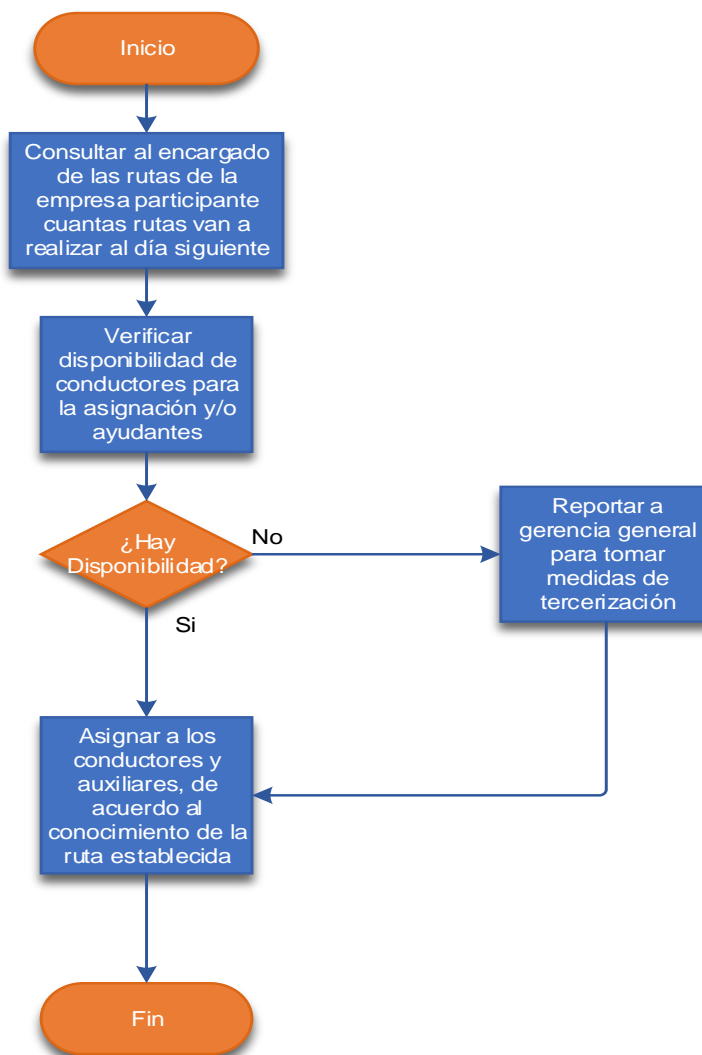
	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> TR-AT-002
	<b>Asignación de Conductor</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 211 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Auxiliar de Logística			<b>Área responsable:</b> Conductor	
<b>Responsable</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Documentos</b>
Auxiliar de Logística	1	Consultar al encargado de las rutas de la empresa participante cuantas rutas van a realizar al día siguiente.		
Auxiliar de Logística	2	Verificar disponibilidad de conductores para la asignación y/o ayudantes.	En percances tales como enfermedad o permisos (reportados con anticipación) la asignación se hará de acuerdo con experiencia de los conductores.	
Auxiliar de Logística	3	Si se presentan ausencias inesperadas, los conductores "En espera" las cubrirán.	Reportar ausencias al departamento de Recursos Humanos.	
Auxiliar de Logística	4	Revisar la experiencia del personal disponible para la asignación.	En caso de no tener capacidad con la demanda, se deberá reportar al área de gerencia general para tomar medidas de tercerización.	
Auxiliar de Logística	5	Asignar a los conductores y auxiliares, de acuerdo con el conocimiento de la ruta establecida.		

Fuente: Elaboración Propia



	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> TR-AT-002
	<b>Asignación de Conductor</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 212 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Auxiliar de Logística		<b>Área responsable:</b> Conductor	

### Auxiliar de Logística



Fuente: Elaboración Propia




#### 3.1.2.13.4. Supervisión de entrega y carga de producto.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> AU-SC-003
	<b>Supervisión de entrega y carga de producto</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 213 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Auxiliar de Logística	
<b>Descripción</b>	Garantizar un control y manejo seguro de las mercancías durante la entrega del producto y carga de este en las unidades de transporte.		
<b>Objetivo</b>	Mejorar la seguridad de los productos al momento de ser cargados a las unidades de transporte.		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Auxiliares de Logística</li><li>• Conductores</li></ul>		
<b>Periodicidad</b>	Diario		
<b>Marco Legal</b>	N/A		

Fuente: Elaboración Propia



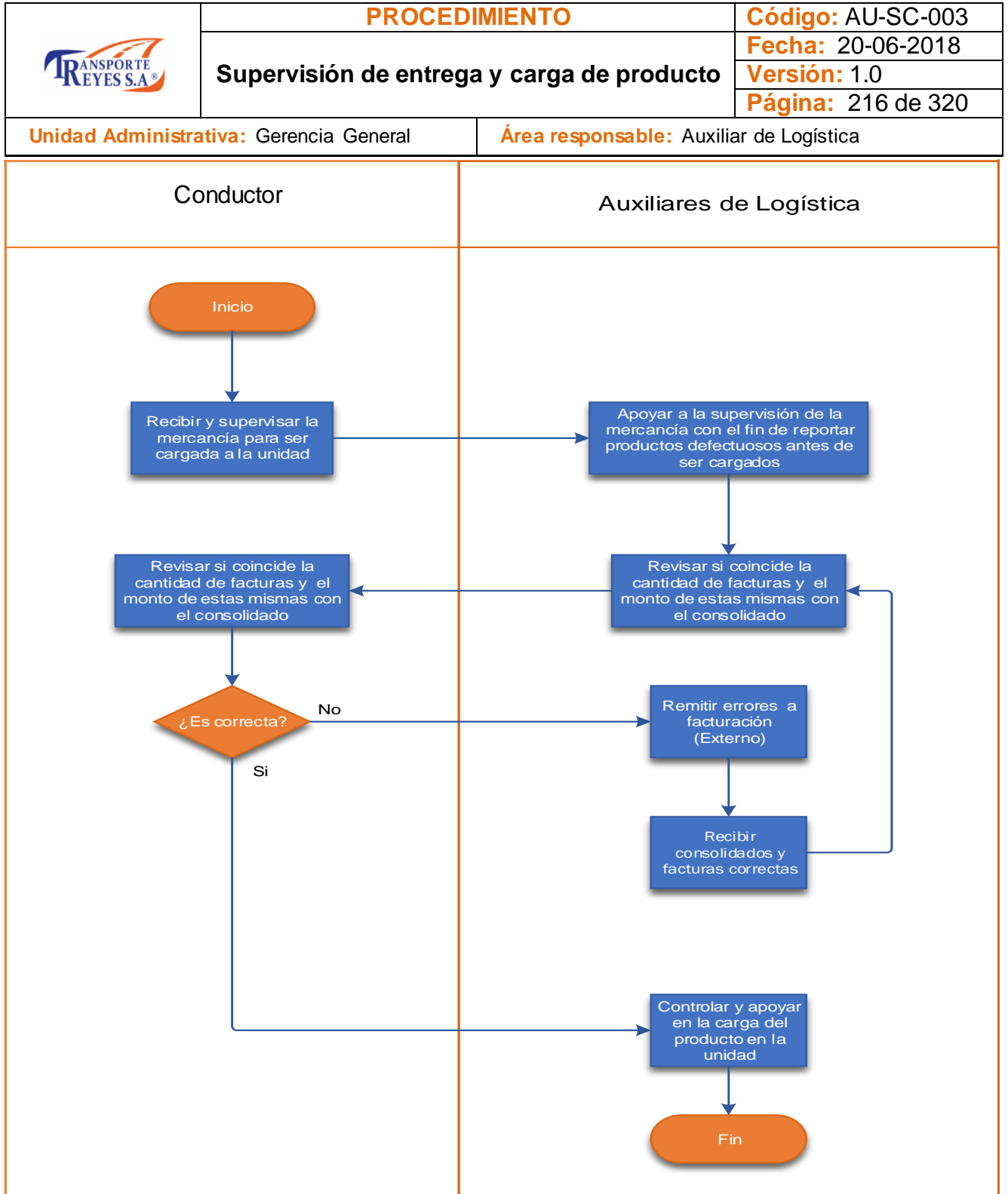
	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> AU-SC-003
	<b>Supervisión de entrega y carga de producto</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 214 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Auxiliar de Logística		
<b>Propósito del procedimiento:</b> Establecer un control de las actividades y operaciones que permitan realizar la acción de entrega y carga de productos en las empresas participantes				
<b>Alcance</b>	<b>Empieza:</b> Trasladar camión al área de carga			
	<b>Incluye:</b> Consolidado			
	<b>Termina:</b> Cuando el camión ya fue cargado de acuerdo con el consolidado			
<b>Proveedores</b> Conductor		<b>Entradas</b> Entrega de productos	<b>Salidas</b> Unidad cargada con la mercancía	<b>Clientes</b> Instituciones Participantes
<b>Recursos</b>	<b>Tecnológicos:</b> Equipos de carga			
	<b>Humanos:</b> Auxiliar de Logística, Conductor, Persona de despacho (Externo)			
	<b>Logísticos:</b> Áreas acondicionadas e higiénicas			
<b>Normas y/o políticas de Operación</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Deben de contar con los equipos de protección personal adecuados y necesarios para desarrollar esta labor.</li><li>• No se permiten distracciones durante se esté realizando la operación.</li><li>• Deben existir vías de tránsito, acceso seguro y libre de obstáculos en el área de trabajo.</li><li>• Conocer los factores de carga, tales como estiba y sobre empaque.</li><li>• Asegurarse de que el producto que está cargando es el que corresponde.</li><li>• Comunicar cualquier producto que no cumpla con las especificaciones, al responsable de la operación.</li><li>• Hay que asegurar que todos los documentos soporten sean debidamente archivados.</li></ul>				

Fuente: Elaboración Propia



	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> AU-SC-003
	<b>Supervisión de entrega y carga de producto</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 215 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General			<b>Área responsable:</b> Auxiliar de Logística	
<b>Responsable</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Documentos</b>
Conductor	1	Recibir y supervisar la mercancía para ser cargada a la unidad		
Auxiliar de Logística	2	Apoyar a la supervisión de la mercancía con el fin de reportar productos que no cumplan con las especificaciones antes de ser cargados		
Auxiliar de Logística y Conductor	3	Revisar si coincide la cantidad de facturas y el monto de estas mismas con el consolidado	En caso de presentar errores remitir a facturación (externo)	
Auxiliar de Logística	4	Controlar y apoyar en la carga del producto a la unidad		

Fuente: Elaboración Propia




Fuente: Elaboración Propia






### 3.1.2.13.5. Recepción de Dinero (Casos Especiales).

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> AU-RD-004
	<b>Recepción del Dinero (Casos especiales)</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 217 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Auxiliar de Logística	
<b>Descripción</b>	Recibir consolidados y hojas de arqueo con su respectivo dinero en casos especiales como falta de tiempo para realizar liquidación.		
<b>Objetivo</b>	Mantener el proceso de las liquidaciones al día evitando acumulaciones y/o atrasos de estas mismas.		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conductores</li><li>• Auxiliares de Logística</li></ul>		
<b>Periodicidad</b>	Cada vez que existan liquidaciones en demoras		
<b>Marco Legal</b>	N/A		


Fuente: Elaboración Propia



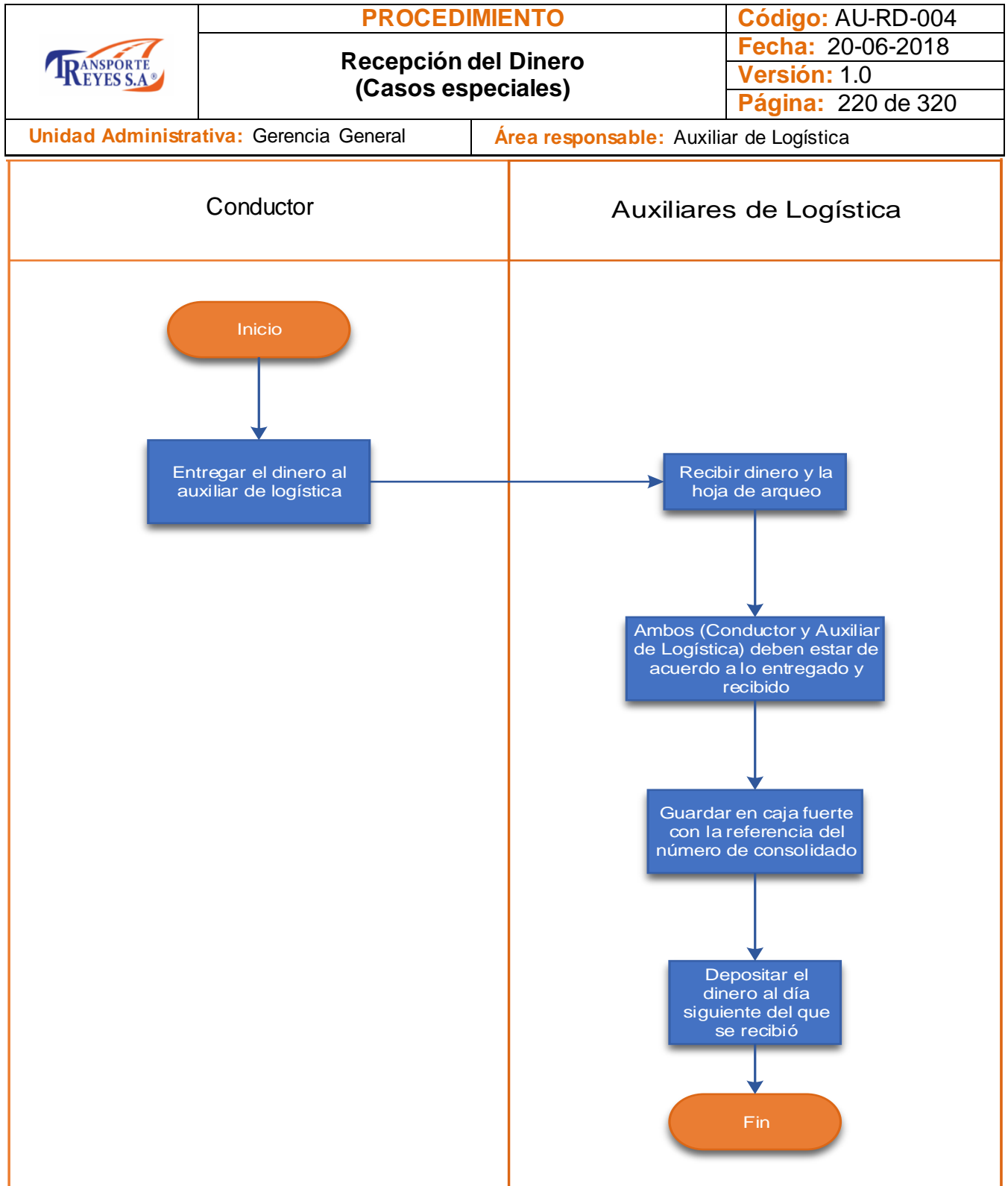
	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> AU-RD-004
	<b>Recepción del Dinero (Casos especiales)</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 218 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Auxiliar de Logística		
<b>Propósito del procedimiento:</b> Evitar demoras en las liquidaciones de las empresas participantes para que posteriormente la ruta sea facturada.				
<b>Alcance</b>	<b>Empieza:</b> Demora en la liquidación de la ruta del día			
	<b>Incluye:</b> Consolidados, Hojas de Arqueo			
	<b>Termina:</b> Liquidación			
<b>Proveedores</b> Auxiliares de Logística	<b>Entradas</b> Consolidados, Hojas de Arqueo, Dinero	<b>Salidas</b> Liquidación	<b>Clientes</b> Conductor	
<b>Recursos</b>	<b>Tecnológicos:</b> Computadora, Impresora			
	<b>Humanos:</b> Conductores, Auxiliares de Logística y Ayudantes			
	<b>Logísticos:</b> Áreas acondicionadas e higiénicas, iluminación, sistema de telecomunicaciones (teléfono, internet, etc.)			
<b>Normas y/o políticas de Operación</b>				
<ul style="list-style-type: none"><li>Los auxiliares de logística son los responsables de realizar la gestión de liquidación cuando el personal de Conductor no puede cumplir con el proceso por el factor tiempo.</li><li>El conductor deberá de llenar una hoja arqueo de acuerdo con el consolidado del día con su respectivo dinero y devoluciones, y será entregado al auxiliar de logística.</li><li>Deben estar de acuerdo con lo entregado (Conductor) y lo recibido (Auxiliar de Logística) para posteriormente firmar hoja de arqueo que servirá como soporte de la operación.</li><li>La liquidación se debe realizar al día siguiente como máximo tres días de retraso.</li></ul>				

Fuente: Elaboración Propia



	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> AU-RD-004
	<b>Recepción del Dinero (Casos especiales)</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 219 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Auxiliar de Logística		
<b>Responsable</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Documentos</b>
Conductor	1	Entregar el dinero al auxiliar de logística		
Auxiliar de Logística	2	Recibir dinero y la hoja de arqueo		
Auxiliar de Logística y Conductor	3	Ambos deben estar de acuerdo con lo entregado y recibido	Firmar entregado (Conductor) y recibido (Auxiliar de Logística) el cuál será un soporte de entrega conforme	
Auxiliar de Logística	4	Guardar en la caja fuerte con la referencia del número de consolidado		
Auxiliar de Logística	5	Depositar el dinero al día siguiente del que se recibió	Puede haber un máximo de tres días de retraso.	

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia




### 3.1.2.13.6. Devolución de Producto.

	PROCEDIMIENTO		Código: AU-DP-005
	Devolución de Producto		Fecha: 20-06-2018
			Versión: 1.0
			Página: 221 de 320
Unidad Administrativa: Gerencia General		Área responsable: Auxiliar de Logística	
Descripción	Proceso mediante el cual un cliente ha rechazado una mercancía por factores propios tales como falta de dinero, confusión de pedido, y/o producto vencido, y esta deberá ser entregada a la bodega de las empresas participantes (Clientes de Transportes JJ Reyes S.A.)		
Objetivo	Definir un mecanismo de actuación, conocido, válido y único, para realizar las devoluciones de la mercancía		
Alcance	<ul style="list-style-type: none"><li>Auxiliares de Logística</li><li>Conductores</li></ul>		
Periodicidad	Cada vez que la mercancía fue rechaza en su totalidad y/o de manera parcial por parte de los clientes		
Marco Legal	N/A		


Fuente: Elaboración Propia



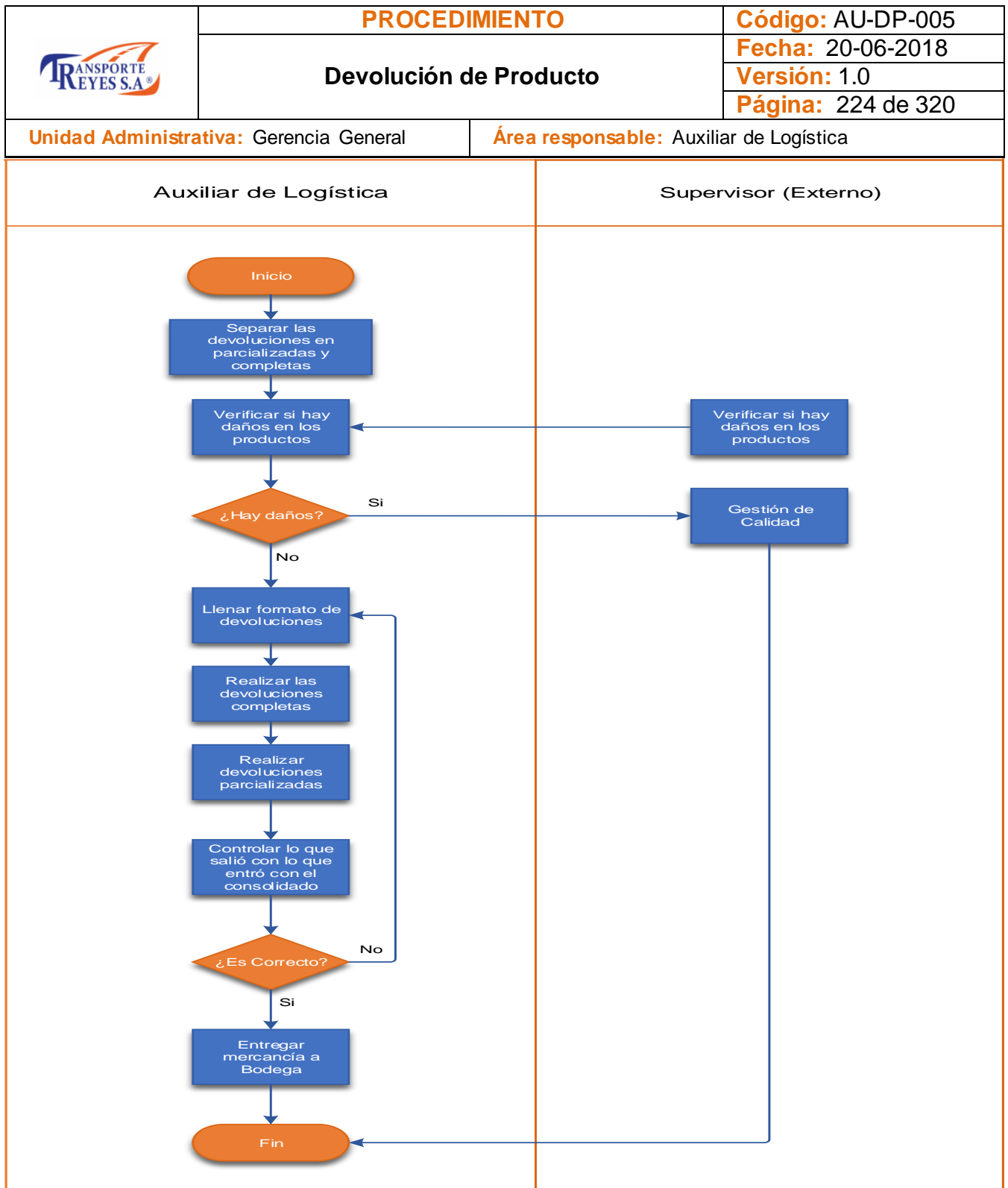
	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> AU-DP-005
	<b>Devolución de Producto</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 222 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Auxiliar de Logística		
<b>Propósito del procedimiento:</b> Garantizar la ejecución del proceso de devolución de mercancía al almacén asegurando el cumplimiento de los controles internos establecidos en el presente manual				
<b>Alcance</b>	<b>Empieza:</b> Separar en devoluciones parciales y completas			
	<b>Incluye:</b> Formato de devoluciones, Mercancía en condiciones adecuadas			
	<b>Termina:</b> Ingreso físico de la mercancía			
<b>Proveedores</b> Auxiliares de Logística		<b>Entradas</b> Formato de devolución	<b>Salidas</b> Notificación de la mercancía entregada	<b>Clientes</b> Empresas Participantes
<b>Recursos</b>	<b>Tecnológicos:</b> Computadora, Impresora			
	<b>Humanos:</b> Conductores, Auxiliares de Logística, Auxiliar de Almacén			
	<b>Logísticos:</b> Áreas acondicionadas e higiénicas, iluminación, sistema de telecomunicaciones (teléfono, internet, etc.)			
<b>Normas y/o políticas de Operación</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Revisar y verificar documentación de devolución, para entregar al auxiliar de almacén de las empresas participantes.</li><li>Revisar y aprobar el ingreso físico de la mercancía aseverando la seguridad de esta misma.</li><li>Supervisar la ejecución del proceso del ingreso físico de la mercancía al almacén.</li><li>Para las devoluciones de productos hay un tiempo límite de entrega que va de acuerdo con las necesidades de las empresas participantes (Clientes).</li><li>Si no se entrega a tiempo la devolución, como medida se deberá guardar el producto en una unidad y se realizará al día siguiente de acuerdo con las políticas de los clientes.</li></ul>				

Fuente: Elaboración Propia



	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> AU-DP-005
	<b>Devolución de Producto</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 223 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General			<b>Área responsable:</b> Auxiliar de Logística	
<b>Responsable</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Documentos</b>
Auxiliar de Logística	1	Separar las devoluciones en parcializadas y completas		
Auxiliar de Logística, Supervisor externo	2	Verificar si hay daños en los productos	Si hay daños en los productos, estos pasarán por una gestión de calidad.	
Auxiliar de Logística	3	Llenar formato de devoluciones		Formato de Devoluciones
Auxiliar de Logística	4	Realizar las devoluciones completas		
Auxiliar de Logística	5	Realizar devoluciones parcializadas		
Auxiliar de Logística	6	Controlar lo que salió con lo que entró de acuerdo con el consolidado		
Auxiliar de Logística	7	Entregar mercancía a Bodega		
Auxiliar de Logística	8	Recibir notificación de que la mercancía fue ingresada al almacén		

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia






### 3.1.2.13.7. Liquidación.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> AU-LI-006
	<b>Liquidación</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 225 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Auxiliar de Logística	
<b>Descripción</b>	Realizar pago de consolidado de la ruta asignada.		
<b>Objetivo</b>	Cumplir con la gestión de liquidación del consolidado a través de la venta efectiva y devoluciones realizados durante la jornada laboral.		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Auxiliares de Logística</li></ul>		
<b>Periodicidad</b>	Diario		
<b>Marco Legal</b>	N/A		


Fuente: Elaboración Propia



	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> AU-LI-006
	<b>Liquidación</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 226 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Auxiliar de Logística	
<b>Propósito del procedimiento:</b> Garantizar el pago diario del consolidado asignado a cada ruta.			
<b>Alcance</b>	<b>Empieza:</b> El conductor no liquida por factor tiempo		
	<b>Incluye:</b> Consolidado, Boleta de devolución, Venta efectiva		
	<b>Termina:</b> Liquidación		
<b>Proveedores</b> Auxiliares de Logística	<b>Entradas</b> Consolidado, Boleta de Devolución, Venta efectiva	<b>Salidas</b> Liquidación	<b>Clientes</b> Empresas Participantes
<b>Recursos</b>	<b>Tecnológicos:</b> Computadora, Impresora		
	<b>Humanos:</b> Conductores, Auxiliares de Logística		
	<b>Logísticos:</b> Áreas acondicionadas e higiénicas, iluminación, sistema de telecomunicaciones (teléfono, internet, etc.)		
<b>Normas y/o políticas de Operación</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Es deber del auxiliar de logística apoyar en el proceso de liquidación cuando el responsable del consolidado no la efectúe por motivo de factor tiempo.</li><li>• En caso de existir devoluciones en el consolidado la liquidación se efectuará cuando los cardistas entreguen boleta de devolución.</li><li>• La venta efectiva más la devolución deberá ser igual al monto total del consolidado.</li></ul>			


Fuente: Elaboración Propia



	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> AU-LI-006
	<b>Liquidación</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 227 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Auxiliar de Logística		
<b>Responsable</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Documentos</b>
Auxiliar de Logística	1	Verificar las unidades que traen devoluciones.	Si la unidad no trae devoluciones este consolidado pasa a liquidación.	
Auxiliar de Logística	2	Presentar la devolución monetaria y en producto.		
Auxiliar de Logística	3	Verificar que el monto y las devoluciones estén aplicadas.		
Auxiliar de Logística	4	Entregar a Bodega los soportes.		Facturas y Soporte de Devoluciones
Auxiliar de Logística	5	Recibir de bodega la boleta de devolución.		
Auxiliar de Logística	6	Se procede a enviar el consolidado con el dinero al área de liquidación.	Debe tener un mínimo de faltante de C\$ 0.80 centavos. Debe tener un máximo de C\$ 20.	

Fuente: Elaboración Propia



	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> AU-LI-006
	<b>Liquidación</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 228 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Auxiliar de Logística	


### Auxiliar de Logística



Fuente: Elaboración Propia




### 3.1.2.13.8. Revisión de Unidades.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> AU-RU-007
	<b>Revisión de Unidades</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 229 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Auxiliar de Logística	
<b>Descripción</b>	El proceso de revisión vehicular, tienen como finalidad fundamental detectar anomalías que afecten el correcto funcionamiento de los mecanismos del vehículo.		
<b>Objetivo</b>	Garantizar las condiciones mínimas de seguridad de los vehículos de la empresa Transportes JJ Reyes S.A		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Auxiliar de Logística</li><li>• Supervisor de Flota</li><li>• Conductor</li></ul>		
<b>Periodicidad</b>	Diario		
<b>Marco Legal</b>	N/A		


Fuente: Elaboración Propia



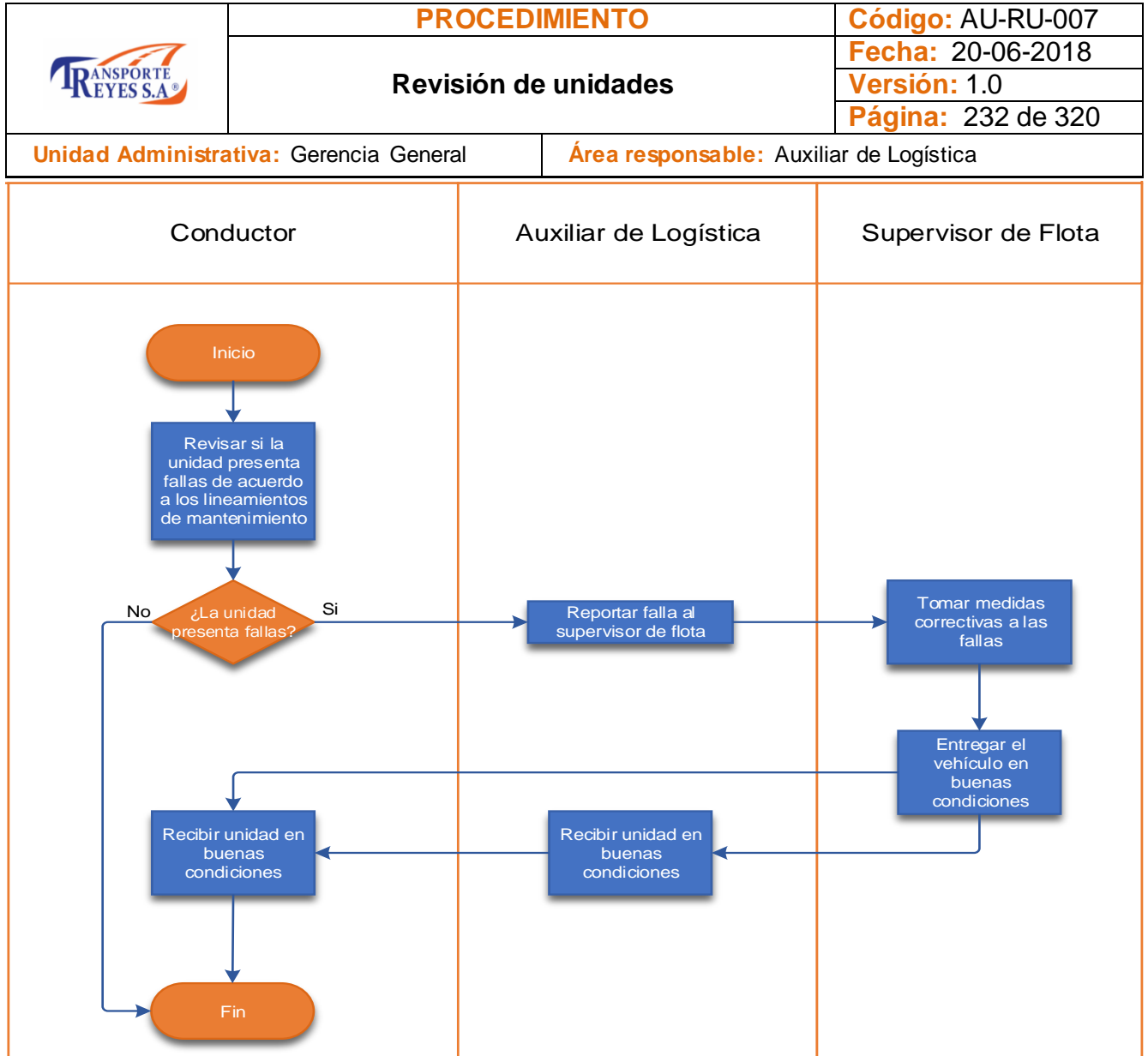
	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> AU-RU-007
	<b>Revisión de Unidades</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 230 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Auxiliar de Logística	
<b>Propósito del procedimiento:</b> Realizar chequeo de la flota vehicular con el fin de asegurar que el vehículo sea seguro y confiable en el camino durante toda su vida útil.			
<b>Alcance</b>	<b>Empieza:</b> Supervisar si el vehículo presenta fallas		
	<b>Incluye:</b> Vehículo		
	<b>Termina:</b> Vehículo en condiciones adecuadas		
<b>Proveedores</b> Auxiliares de Logística	<b>Entradas</b> Unidades a chequeo	<b>Salidas</b> Unidades en condiciones adecuadas	<b>Clientes</b> Flota vehicular
<b>Recursos</b>	<b>Tecnológicos:</b> Teléfono y/o Celular		
	<b>Humanos:</b> Conductores, Auxiliares de Logística, Supervisor de Flota		
	<b>Logísticos:</b> Áreas acondicionadas e higiénicas, iluminación, sistema de telecomunicaciones (teléfono, internet, etc.)		
<b>Normas y/o políticas de Operación</b> <ul style="list-style-type: none"><li>La revisión de unidades deberá efectuarse sin desmontar piezas o elementos propios del vehículo.</li><li>La revisión técnica de cada vehículo automotor deberá realizarse en un tiempo razonable que permita su valoración adecuada, sin que por ello se produzcan retardos o demoras que afecten la calidad, eficiencia y rapidez del servicio.</li><li>Cuando se indicará que la inspección del vehículo es “visual”, ésta consistirá, además de la observación de los órganos o elementos de que trate, de una comprobación de su funcionamiento.</li><li>La inspección de un elemento, órgano o sistema no presupone que tenga que ser realizada por completo en una sola operación.</li><li>Si existen una falla deberán reportarla de forma inmediata al supervisor de flota, está prohibido manipular la falla.</li></ul>			

Fuente: Elaboración Propia



	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> AU-RU-007
	<b>Revisión de unidades</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 231 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General			<b>Área responsable:</b> Auxiliar de Logística	
<b>Responsable</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Documentos</b>
Conductor	1	Revisar si la unidad presenta fallas de acuerdo con los lineamientos de mantenimiento.	El Auxiliar de Logística debe supervisar y apoyar en la revisión.	
Auxiliar de Logística	2	Reportar la falla al supervisor de flota.		
Supervisor de Flota	3	Tomar medidas correctivas a las fallas.		
Supervisor de Flota	4	Entregar el vehículo en buenas condiciones.		
Auxiliar de Logística y/o Conductor	5	Recibir unidades en buenas condiciones.		

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

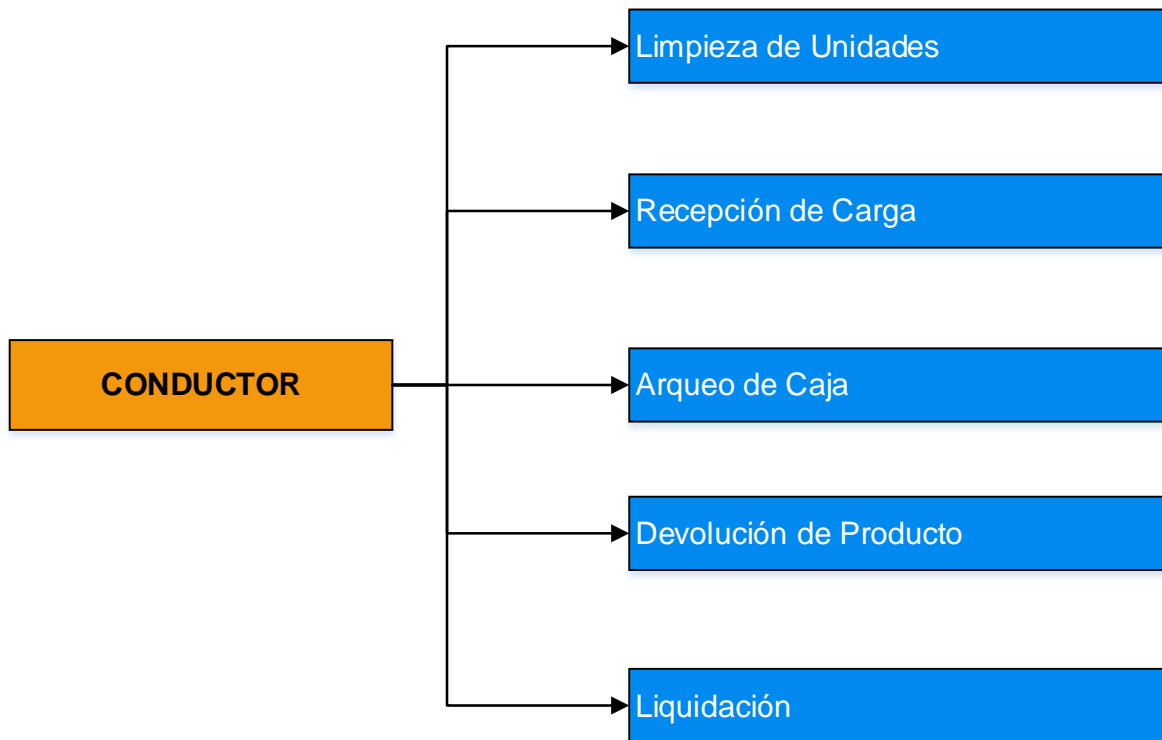




## **3.1.2.14.CONDUCTOR.**




### 3.1.2.14.1. Árbol de Procedimientos.



Fuente: Elaboración Propia




### 3.1.2.14.2. Limpieza de Unidades.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> TR-LU-001
	<b>Limpieza de Unidades</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 233 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Auxiliar de Logística		<b>Área responsable:</b> Conductor	
<b>Descripción</b>	La limpieza y desinfección en las unidades es parte integral de los servicios provistos, cumpliendo con la seguridad de los transportes a través de nuestros vehículos de carga.		
<b>Objetivo</b>	Proveer guías de limpieza y desinfección de los vehículos utilizados para el acarreo de productos alimenticios refrigerados y en seco.		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Auxiliares de Logística</li><li>• Conductor</li><li>• Supervisor de Calidad (Externo)</li></ul>		
<b>Periodicidad</b>	Diario		
<b>Marco Legal</b>	Norma Técnica Obligatoria Nicaragüense de requisitos para el transporte de productos alimenticios (NTON - 03 - 079 - 08)		


Fuente: Elaboración Propia



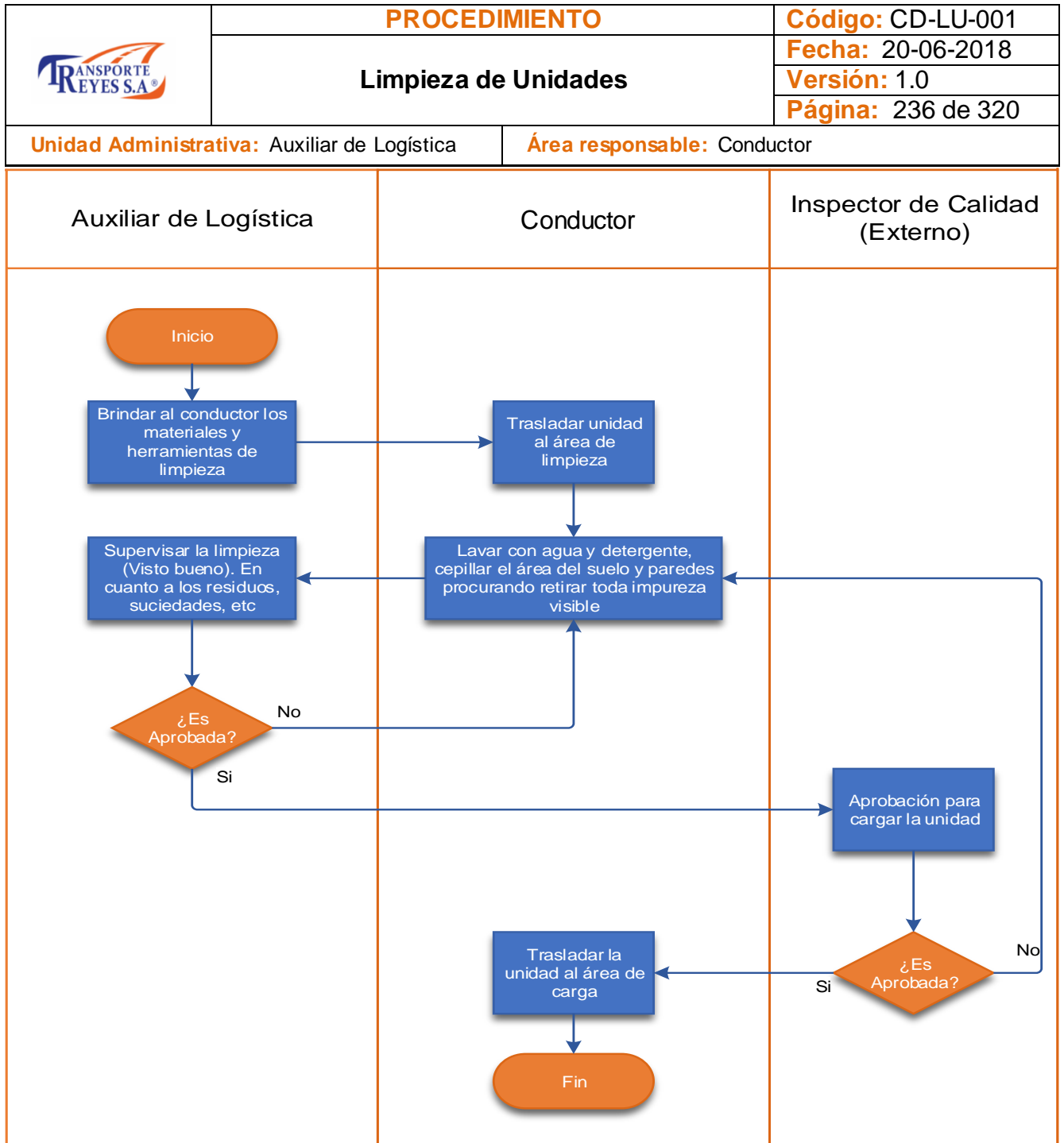
	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> TR-LU-001
	<b>Limpieza de Unidades</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 234 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Auxiliar de Logística		<b>Área responsable:</b> Conductor		
<b>Propósito del procedimiento:</b> Ofrecer un servicio seguro que cumpla con los estándares de calidad y control de infecciones durante el proceso de limpieza y desinfección de los vehículos de transporte.				
<b>Alcance</b>	<b>Empieza:</b> Trasladar camión al área de limpieza			
	<b>Incluye:</b> Equipos y materiales de limpieza			
	<b>Termina:</b> Camión apto para carga			
<b>Proveedores</b> Conductor		<b>Entradas</b> Limpieza de unidad	<b>Salidas</b> Unidad apta para carga	<b>Clientes</b> Instituciones Participantes
<b>Recursos</b>	<b>Tecnológicos:</b> Equipos de Limpieza			
	<b>Humanos:</b> Auxiliar de Logística, Conductor, Supervisor de Calidad (Externo)			
	<b>Logísticos:</b> Áreas acondicionadas e higiénicas			
<b>Normas y/o políticas de Operación</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Los responsables de garantizar la limpieza diaria de las unidades serán los conductores y ayudantes (Conductor), que se han asignado a cada unidad.</li><li>Los Auxiliares de logística son los encargados de brindar a la Conductor los equipos y materiales de limpieza necesarios.</li><li>Tanto el conductor como el ayudante seguirán las estrictas medidas de higiene con respecto al lavado de manos, el cual deberá hacerse antes y después de la limpieza.</li><li>La limpieza y desinfección deberá ser supervisada por el personal a cargo de manera que se cumplan los estándares de seguridad</li></ul>				

Fuente: Elaboración Propia



	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> CD-LU-001
	<b>Limpieza de Unidades</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 235 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Auxiliar de Logística		<b>Área responsable:</b> Conductor		
<b>Responsable</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Documentos</b>
Auxiliar de Logística	1	Brindar a la Conductor los materiales y herramientas de limpieza.		
Conductor	2	Trasladar unidad al área de limpieza.		
Conductor	3	Lavar con agua y jabón neutro, cepillar el área del suelo y paredes procurando retirar toda impureza visible.	No debe tener suciedades tales como residuos, hojas, etc.	
Auxiliar de Logística	4	Supervisar la limpieza (Visto bueno).	Realizar un muestreo general a los conductores y ayudantes que tienen mayor tiempo laborando, en el caso de ser personal nuevo mantener una supervisión constante	
Inspector de calidad	5	Aprobación para cargar la unidad.	En caso de tener suciedades, realizar de nuevo la limpieza	
Conductor y	6	Trasladar la unidad al área de carga.		


Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia




### 3.1.2.14.3. Recepción de Carga.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> CD-RC-002
	<b>Recepción de Carga</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 237 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Auxiliar de Logística		<b>Área responsable:</b> Conductor	
<b>Descripción</b>	Recibir, resguardar y controlar la mercancía entregada de acuerdo con el consolidado correspondiente a la ruta.		
<b>Objetivo</b>	Establecer las condiciones y procedimientos de seguridad para evitar riesgos de trabajo y daños a la mercancía que pueden ser ocasionados por el manejo de materiales en forma manual y mediante el uso de maquinaria.		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conductores</li><li>• Auxiliares de Logística</li></ul>		
<b>Periodicidad</b>	Diario		
<b>Marco Legal</b>	NTON 03 079-08 Norma Técnica Obligatoria Nicaragüense de requisitos para el transporte de productos alimenticios		

Fuente: Elaboración Propia




	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> CD-RC-002
	<b>Recepción de Carga</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 238 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Auxiliar de Logística		<b>Área responsable:</b> Conductor		
<b>Propósito del procedimiento:</b> Establecer un control de las actividades y operaciones que permitan realizar la acción de entrega y carga de productos en las empresas participantes				
<b>Alcance</b>	<b>Empieza:</b> Trasladar camión al área de carga			
	<b>Incluye:</b> Mercancía			
	<b>Termina:</b> Camión apto para carga			
<b>Proveedores</b> Conductor		<b>Entradas</b> Camión apto para cargar	<b>Salidas</b> Camión cargado	<b>Clientes</b> Instituciones Participantes
<b>Recursos</b>	<b>Tecnológicos:</b> Equipos de carga			
	<b>Humanos:</b> Auxiliar de Logística, Conductor			
	<b>Logísticos:</b> Áreas acondicionadas e higiénicas			
<b>Normas y/o políticas de Operación</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Deben de contar con los equipos de protección personal adecuados y necesarios para desarrollar esta labor.</li><li>• No se permiten distracciones durante se esté realizando la operación.</li><li>• Deben existir vías de tránsito, acceso seguro y libre de obstáculos en el área de trabajo.</li><li>• Conocer de ante mano las cualidades de carga.</li><li>• Asegurarse de que el producto que está cargando es el que corresponde</li><li>• Comunicar cualquier defecto en los productos al responsable de la operación.</li></ul>				

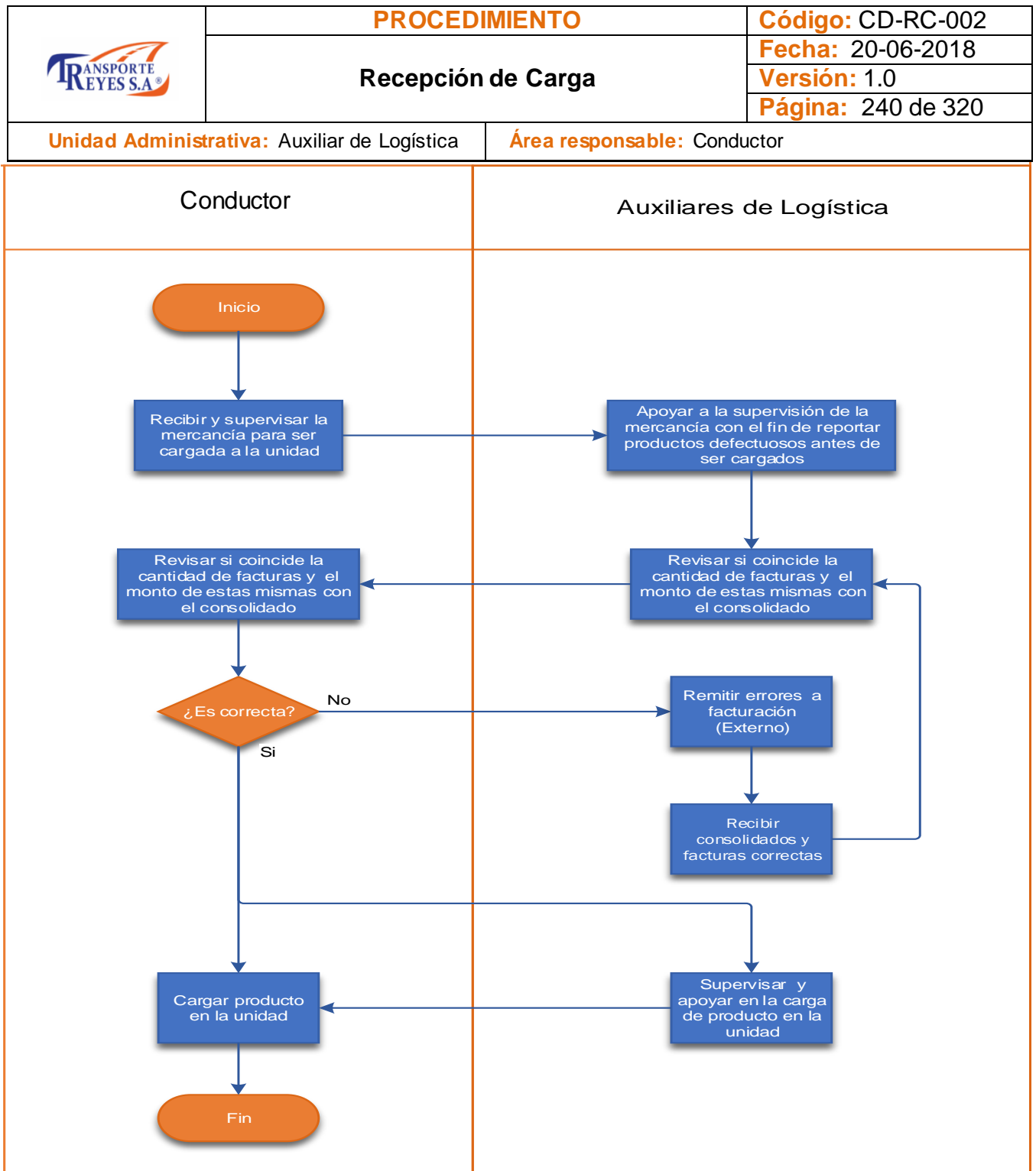
Fuente: Elaboración Propia





	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> TR-RC-002
	<b>Recepción de Carga</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 239 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Auxiliares de Logística		<b>Área responsable:</b> Conductor		
<b>Responsable</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Documentos</b>
Conductor	1	Recibir y supervisar la mercancía para ser cargada a la unidad.		
Conductor	2	Revisar producto por producto.		
Auxiliar de Logística y Conductor	3	Revisar si coincide la mercancía con las facturas y el monto de estas mismas con el consolidado.	En caso de presentar errores remitir a facturación	
Conductor	4	Cargar la mercancía a la unidad	La mercancía seca se carga todas las tardes dejándose lista un día antes La carga en frío se realiza todas las noches y esta es cargada por los parqueadores	

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia




#### 3.1.2.14.4. Arqueo de Caja.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> CD-AC-003
	<b>Arqueo de Caja</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 241 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Auxiliar de Logística		<b>Área responsable:</b> Conductor	
<b>Descripción</b>	Análisis de las transacciones del efectivo durante las ventas de las jornadas laborales, con el objetivo de comprobar si se ha contabilizado todo el efectivo recibido.		
<b>Objetivo</b>	Verificar el correcto manejo de la recaudación del día, bajo el estricto cumplimiento de las disposiciones, así como su control interno.		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Auxiliares de Logística</li><li>• Conductores</li></ul>		
<b>Periodicidad</b>	Diario		
<b>Marco Legal</b>	N/A		

Fuente: Elaboración Propia



	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> AC-AC-003
	<b>Arqueo de Caja</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 242 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Auxiliar de Logística		<b>Área responsable:</b> Conductor		
<b>Propósito del procedimiento:</b> Llevar un control interno de efectivo en el cual se verifica la administración de todo el dinero que la Conductor recibe por las ventas realizadas, además de ser una de las operaciones contables necesarias para confirmar que la operación de la comercialización se realice correctamente.				
<b>Alcance</b>	<b>Empieza:</b> Análisis de las transacciones del día			
	<b>Incluye:</b> Facturas de ventas completas, efectivo, devoluciones completas y parciales en algunos casos.			
	<b>Termina:</b> Arqueo de transacciones completo			
<b>Proveedores</b> Conductor		<b>Entradas</b> Análisis de las transacciones	<b>Salidas</b> Arqueo de transacciones completo	<b>Clientes</b> Empresas Participantes
<b>Recursos</b>	<b>Tecnológicos:</b> Calculadora			
	<b>Humanos:</b> Conductor.			
	<b>Logísticos:</b> Áreas acondicionadas e higiénicas, iluminación, sistema de telecomunicaciones (teléfono, internet, etc.)			
<b>Normas y/o políticas de Operación</b> <ul style="list-style-type: none"><li>El máximo del sobrante y faltante será de acuerdo con las políticas de cada cliente.</li><li>En caso de existir faltantes de dinero que superan los límites establecidos, la responsabilidad es asumida por el encargado del consolidado, por otra parte, de no contar con el efectivo para solventar la liquidación, el Auxiliar de Logística deberá reembolsar el dinero faltante, y esta acción será descontada del pago del responsable del consolidado, e influirá de forma negativa en la evaluación del desempeño de sus actividades.</li><li>Si durante las transacciones realizadas en la jornada laboral existen pérdidas de facturas, éstas tendrán una sanción que consiste en pagar un monto monetario el cual es establecido por las políticas de los clientes, este monto es deducido del pago del responsable de la mercancía.</li></ul>				



- Si por factor tiempo no procede a la liquidación, el responsable de la mercancía deberá llenar un formato de arqueo de caja y entregar al Auxiliar de Logística para que este apoye en la operación, cabe destacar que este formato de arqueo tendrá que ir con todos sus soportes y firmado por ambas partes con el fin de evitar inconformidades.


**Fuente: Elaboración Propia**



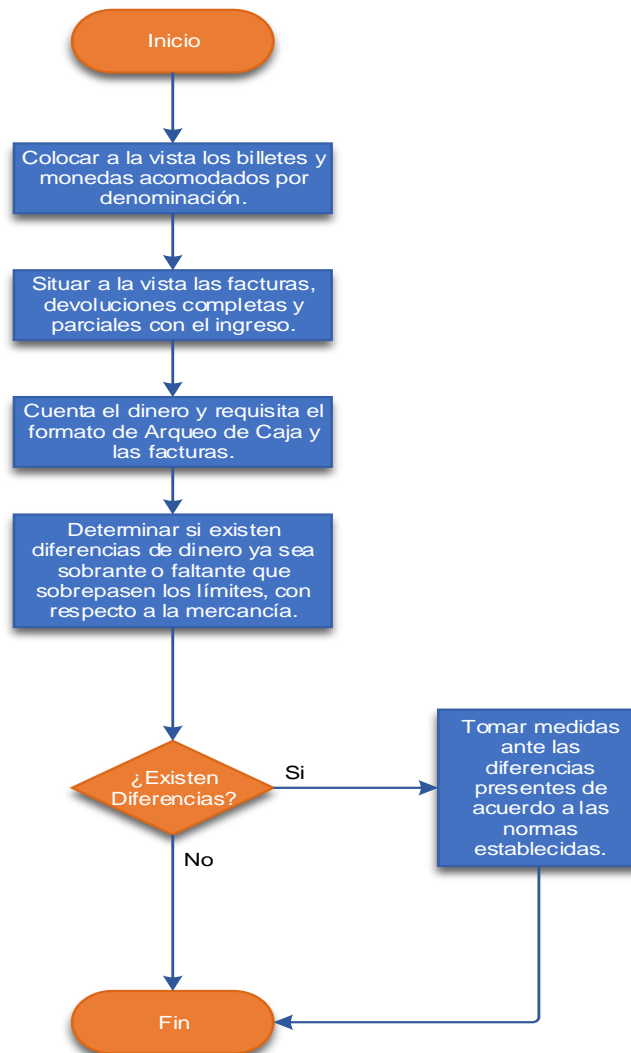
	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> CD-AC-003
	<b>Arqueo de Caja</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 243 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Auxiliar de Logística		<b>Área responsable:</b> Conductor		
<b>Responsable</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Documentos</b>
Conductor	1	Colocar a la vista los billetes y monedas acomodados por denominación.		
Conductor	2	Situar a la vista las facturas, devoluciones completas y parciales con el ingreso.		
Conductor	3	Cuenta el dinero y requisita el formato de Arqueo de Caja y las facturas.		
Conductor	4	Determinar si existen diferencias de dinero ya sea sobrante o faltante que sobrepasen los límites, con respecto a la mercancía.		
Conductor	5	Tomar medidas ante las diferencias presentes de acuerdo con las normas establecidas.		

Fuente: Elaboración Propia



	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> CD-AC-003
	<b>Arqueo de Caja</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 244 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Auxiliar de Logística		<b>Área responsable:</b> Conductor	

Conductor



Fuente: Elaboración Propia




### 3.1.2.14.5. Devolución de Producto.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> CD-DP-004
	<b>Devolución de Producto</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 245 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Auxiliar de Logística		<b>Área responsable:</b> Conductor	
<b>Descripción</b>	Devolución de mercancía por parte de las unidades operativas que conforman la empresa Transportes JJ Reyes S.A.		
<b>Objetivo</b>	Definir un mecanismo de actuación, conocido, válido y único, para realizar las devoluciones de la mercancía		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Auxiliares de Logística</li><li>• Conductores</li></ul>		
<b>Periodicidad</b>	Cada vez que la mercancía fue rechaza en su totalidad y/o de manera parcial por parte de los clientes		
<b>Marco Legal</b>	N/A		

Fuente: Elaboración Propia






	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> CD-DP-004
	<b>Devolución de Producto</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 246 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Auxiliar de Logística		<b>Área responsable:</b> Conductor		
<b>Propósito del procedimiento:</b> Garantizar la ejecución del proceso de devolución de mercancía al almacén asegurando el cumplimiento de los controles internos establecidos en el presente manual				
<b>Alcance</b>	<b>Empieza:</b> Separar en devoluciones parciales y completas			
	<b>Incluye:</b> Formato de devoluciones, Mercancía en condiciones adecuadas			
	<b>Termina:</b> Ingreso físico de la mercancía			
<b>Proveedores</b> Conductor		<b>Entradas</b> Formato de devolución	<b>Salidas</b> Notificación de la mercancía entregada	<b>Clientes</b> Empresas Participantes
<b>Recursos</b>	<b>Tecnológicos:</b> Computadora, Impresora			
	<b>Humanos:</b> Conductores, Supervisor (externo).			
	<b>Logísticos:</b> Áreas acondicionadas e higiénicas, iluminación, sistema de telecomunicaciones (teléfono, internet, etc.)			
<b>Normas y/o políticas de Operación</b>				
<ul style="list-style-type: none"><li>• Revisar y verificar documentación de devolución, para entregar al auxiliar de almacén de las empresas participantes.</li><li>• Revisar y aprobar el ingreso físico de la mercancía aseverando la seguridad de esta misma.</li><li>• Supervisar la ejecución del proceso del ingreso físico de la mercancía al almacén.</li><li>• Para las devoluciones de productos hay un tiempo límite de entrega que va de acuerdo con las necesidades de las empresas participantes (Clientes).</li><li>• Si no se entrega a tiempo la devolución, como medida se deberá guardar el producto en una unidad y se realizará al día siguiente de acuerdo con las políticas de los clientes.</li></ul>				

Fuente: Elaboración Propia

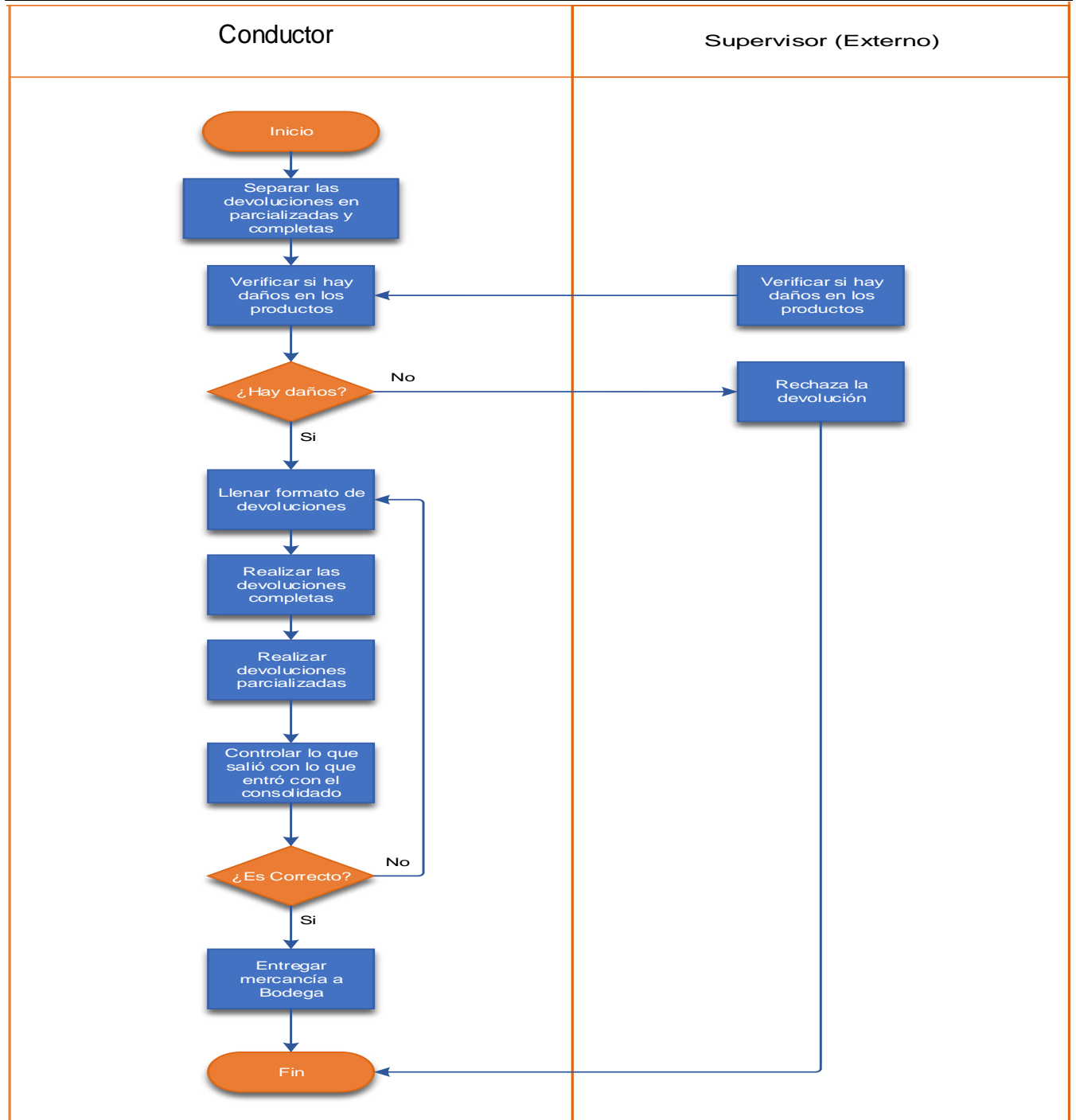


	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> AU-DP-004
	<b>Devolución de Producto</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 247 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Auxiliar de Logística		<b>Área responsable:</b> Conductor		
<b>Responsable</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Documentos</b>
Conductor	1	Separar las devoluciones en parcializadas y completas		
Conductor	2	Verificar si hay daños en los productos		
Conductor	3	Llenar formato de devoluciones		Formato de Devoluciones
Conductor	4	Realizar las devoluciones completas		
Conductor	5	Realizar devoluciones parcializadas		
Conductor	6	Controlar lo que salió con lo que entró de acuerdo con el consolidado		
Conductor	7	Entregar mercancía a Bodega		
Conductor	8	Recibir notificación de que la mercancía fue ingresada al almacén		

Fuente: Elaboración Propia



	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> AU-DP-003
	<b>Devolución de Producto</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 248 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Auxiliar de Logística		<b>Área responsable:</b> Conductor	



Fuente: Elaboración Propia




### 3.1.2.14.6. Liquidación.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> CD-LI-005
	<b>Liquidación</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 249 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Auxiliar de Logística		<b>Área responsable:</b> Conductor	
<b>Descripción</b>	Realizar pago de consolidado de la ruta asignada.		
<b>Objetivo</b>	Cumplir con la gestión de liquidación del consolidado a través de la venta efectiva y devoluciones realizados durante la jornada laboral.		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Auxiliares de Logística</li></ul>		
<b>Periodicidad</b>	Diario		
<b>Marco Legal</b>	N/A		

Fuente: Elaboración Propia



	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> CD-LI-005
	<b>Liquidación</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 250 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Auxiliar de Logística		<b>Área responsable:</b> Conductor	
<b>Propósito del procedimiento:</b> Garantizar el pago diario del consolidado asignado a cada ruta.			
<b>Alcance</b>	<b>Empieza:</b> El conductor no liquida por factor tiempo		
	<b>Incluye:</b> Consolidado, Boleta de devolución, Venta efectiva		
	<b>Termina:</b> Liquidación		
<b>Proveedores</b>  Conductor	<b>Entradas</b> Consolidado, Boleta de Devolución, Venta efectiva	<b>Salidas</b> Liquidación	<b>Clientes</b> Empresas Participantes
<b>Recursos</b>	<b>Tecnológicos:</b> Computadora, Impresora		
	<b>Humanos:</b> Conductores.		
	<b>Logísticos:</b> Áreas acondicionadas e higiénicas, iluminación, sistema de telecomunicaciones (teléfono, internet, etc.)		
<b>Normas y/o políticas de Operación</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Es deber de la Conductor realizar el proceso de liquidación.</li><li>• La Conductor deber estar totalmente capacitado para realizar la gestión de la liquidación del consolidado y/o manifiesto, de tal forma que tiene que conocer todos los factores que influyen en este mismo tales cómo, Hoja de Arqueo, Devoluciones parciales y totales, Boletas de devolución, Hoja de Liquidación.</li><li>• En caso de existir devoluciones en el consolidado la liquidación se efectuará cuando los cardistas entreguen boleta de devolución.</li><li>• La venta efectiva más la devolución deberá ser igual al monto total del consolidado.</li></ul>			


Fuente: Elaboración Propia



	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> CD-LI-005
	<b>Liquidación</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 251 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Auxiliar de Logística		<b>Área responsable:</b> Conductor		
<b>Responsable</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Documentos</b>
Conductor	1	Verificar las unidades que traen devoluciones.		
Conductor	2	Presentar la devolución monetaria y en producto.		
Conductor	3	Verificar que el monto y las devoluciones estén aplicadas.		Formato de Devoluciones
Conductor	4	Entregar a Bodega los soportes.		
Conductor	5	Recibir de bodega la boleta de devolución.		
Conductor	6	Se procede a enviar el consolidado con el dinero al área de liquidación.		
Conductor	7	Recibe esquila de liquidación, el cual significa que la venta ya se dio de forma correcta.		

Fuente: Elaboración Propia



	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> CD-LI-005
	<b>Liquidación</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 252 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Auxiliar de Logística		<b>Área responsable:</b> Conductor	

Conductor



Fuente: Elaboración Propia

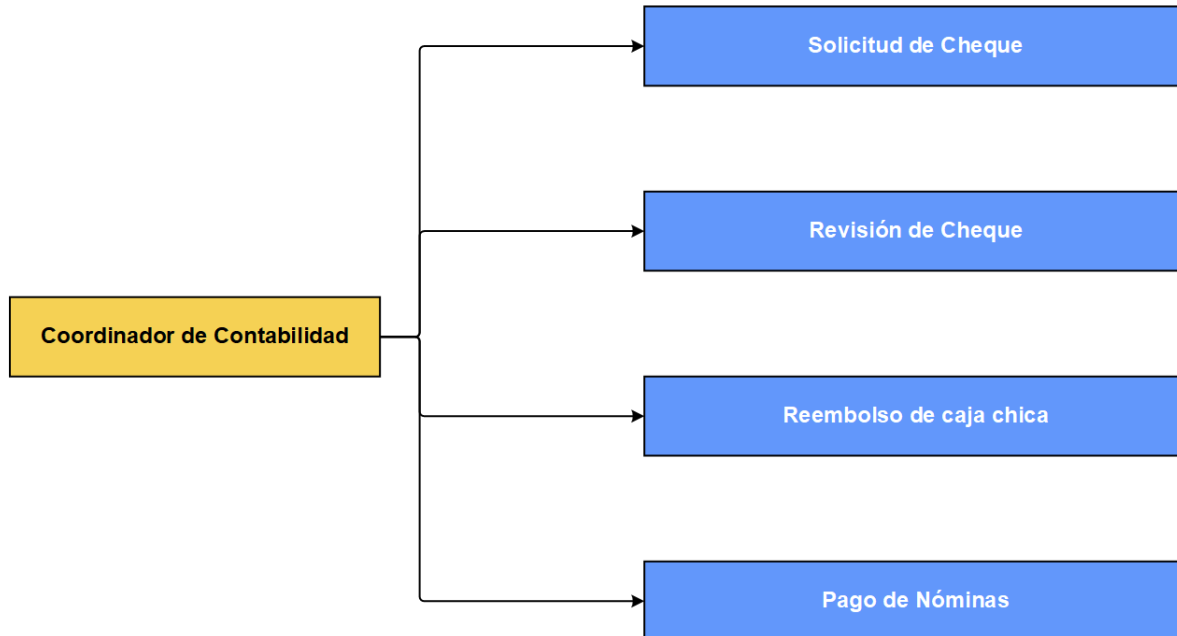


## **3.1.2.15. COORDINADOR DE CONTABILIDAD.**





### 3.1.2.15.1. Árbol de Procedimientos






### 3.1.2.15.2. Solicitud de cheque.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> CT-SC-001
	<b>Solicitud de cheque</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 253 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Contabilidad	
<b>Descripción</b>	Describir los procedimientos necesarios que se llevan a cabo para solicitar cheque.		
<b>Objetivo</b>	Controlar la emisión de cheques por medio de formatos de solicitud, así como garantizar la custodia y registro en los libros contable.		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coordinadora de Contabilidad</li><li>• Auxiliar contable</li><li>• Áreas que solicitan cheque</li><li>• Gerencia General</li></ul>		
<b>Periodicidad</b>	Cada vez que se solicite una emisión de cheque.		
<b>Marco Legal</b>	N/A		

Fuente: Elaboración Propia



	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> CT-SC-001
	<b>Solicitud de cheque</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 254 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Contabilidad		
<b>Propósito del procedimiento:</b> Elaborar cheque por concepto de nómina, apoyos legislativos y proveedores que hayan cumplido con la entrega satisfactoria de un bien o servicio al congreso, para cumplir oportunamente con los compromisos contraídos.				
<b>Alcance</b>	<b>Empieza:</b> Formato de solicitud de emisión de cheque			
	<b>Incluye:</b> Aprobación del superintendente de flota			
	<b>Termina:</b> Emisión de cheque			
<b>Proveedores</b> Auxiliar contable		<b>Entradas</b> Formato de Solicitud emisión de cheque	<b>Salidas</b> Cheque	<b>Clientes</b> Solicitantes de cheque
<b>Recursos</b>	<b>Tecnológicos:</b> Computadora, Impresora			
	<b>Humanos:</b> Auxiliar contable, Coordinadora de contabilidad, Solicitantes de cheque.			
	<b>Logísticos:</b> Áreas acondicionadas e higiénicas, iluminación, sistema de telecomunicaciones (teléfono, internet, etc.)			
<b>Normas y/o políticas de Operación.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Toda solicitud de cheque debe contener, la cotización de lo solicitado, el cual los montos reflejados deberán de coincidir en caso de no ser así este será anulado.</li><li>• Constancia de no retención en el caso de que aplique.</li><li>• Toda solicitud debe estar autorizada por el superintendente de flota.</li><li>• Todo cheque debe ir autorizado y firmado por el Gerente de Operaciones.</li><li>• Toda solicitud de cheque se debe realizar de lunes a viernes en el horario de 8:00 AM – 12:00 PM</li></ul>				


Fuente: Elaboración Propia

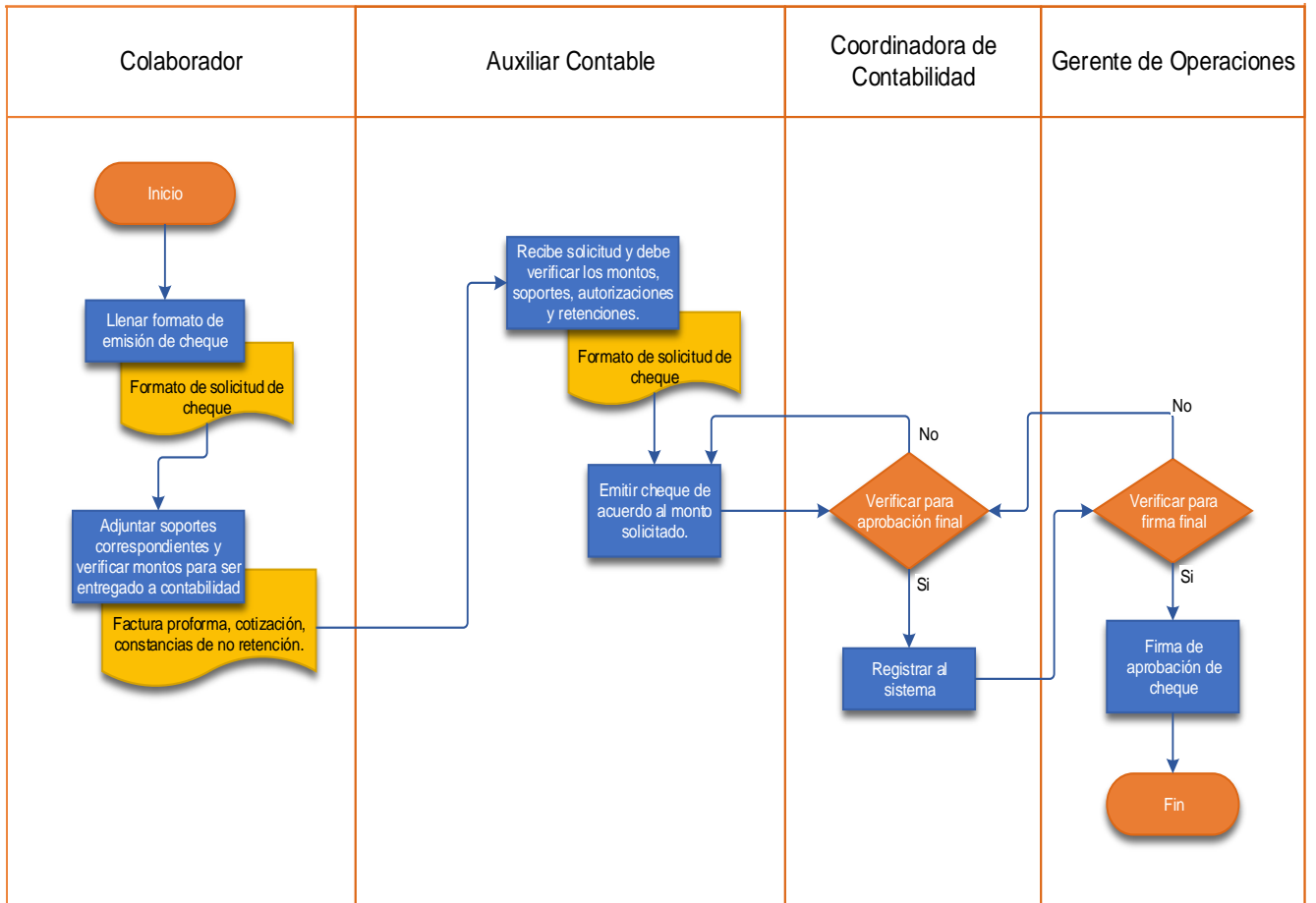


	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> CT-SC-001
	<b>Solicitud de cheque</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 255 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Contabilidad		
<b>Responsable</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Documentos</b>
Colaborador	1	Llenar formato de solicitud de emisión de cheque de acuerdo con las cotizaciones y/o facturas solicitadas a los proveedores.	El formato debe ir autorizado por el superintendente de flota.	Formado de solicitud de emisión de cheque
Colaborador	2	Adjuntar soportes correspondientes y verificar montos para ser entregado a contabilidad.		Factura proforma, cotización, constancias de no retención.
Auxiliar contable	3	Recibe solicitud y debe verificar los montos, soportes, autorizaciones y retenciones.		
Auxiliar contable	4	Emitir cheque de acuerdo con el monto.		
Coordinadora de Contabilidad	5	Verificar para aprobación final, en caso de ser aprobado registrar al sistema, y si es rechazado debe regresar al Auxiliar Contable para su revisión.		
Gerente de operaciones	6	Verifica y Firma autorización de cheque.		

Fuente: Elaboración Propia



	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> CT-SC-001
	<b>Solicitud de cheque</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 256 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Contabilidad	



Fuente: Elaboración Propia




### 3.1.2.15.3. Revisión de cheque.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> CT-RC-002
	<b>Revisión de cheque</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 257 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Contabilidad	
<b>Descripción</b>	Llevar a cabo la revisión de cheque, comprobando el monto asegurándose de que coincida con los soportes que contiene la solicitud de cheque.		
<b>Objetivo</b>	Comprobar que el cheque cumpla con las medidas establecidas por el departamento de contabilidad.		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Contabilidad</li></ul>		
<b>Periodicidad</b>	Cada vez que se genera un cheque.		
<b>Marco Legal</b>	N/A		


Fuente: Elaboración Propia.



	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> CT-RC-002	
	<b>Revisión de cheque</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018	
			<b>Versión:</b> 1.0	
			<b>Página:</b> 258 de 320	
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Contabilidad		
<b>Propósito del procedimiento:</b> Validar que la documentación incluida en la solicitud de cheque cumpla con todos los requisitos.				
<b>Alcance</b>	<b>Empieza:</b> Gestión de solicitud de cheque			
	<b>Incluye:</b> Registrar cheque en el sistema			
	<b>Termina:</b> Revisión de Cheque			
<b>Proveedores</b> Coordinadora de Contabilidad		<b>Entradas</b> Solicitud de Cheque	<b>Salidas</b> Cheque Aprobado	<b>Clientes</b> Departamento Solicitante
<b>Recursos</b>	<b>Tecnológicos:</b> Computadora, Impresora			
	<b>Humanos:</b> Contabilidad, Superintendente de Flota.			
	<b>Logísticos:</b> Áreas acondicionadas e higiénicas, iluminación, sistema de telecomunicaciones (teléfono, internet, etc.)			
<b>Normas y/o políticas de Operación.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Los montos del cheque deben de coincidir con los soportes brindados.</li><li>• Los cheques que no cumplen con lo especificado serán anulados.</li></ul>				

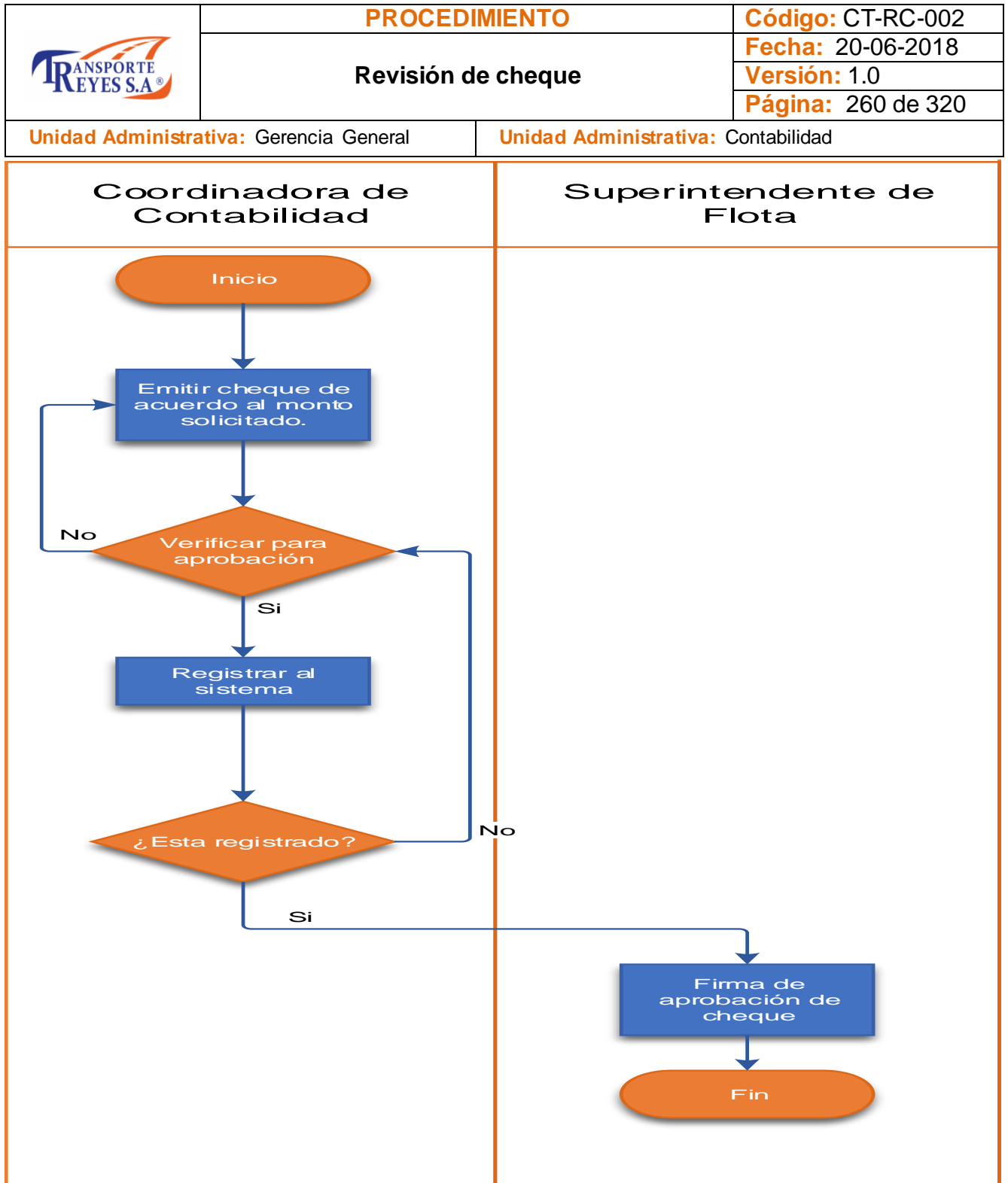
Fuente: Elaboración Propia.



	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> CT-RC-002
	<b>Revisión de cheque</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 259 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Unidad Administrativa:</b> Contabilidad		
<b>Responsable</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Documentos</b>
Coordinadora de Contabilidad	1	Emite cheque de acuerdo con el monto aprobado.		
Coordinadora de Contabilidad	2	Verificar para aprobación final, en caso de ser aprobado registrar al sistema, y si es rechazado debe validar en el sistema el motivo del rechazo		
Superintendente de Flota	3	Verifica y Firma autorización de cheque.		Cheque.

Fuente: Elaboración Propia.








Fuente: Elaboración Propia.

#### 3.1.2.15.4. Reembolso de caja chica.

	PROCEDIMIENTO		Código: CT-RC-003
	Reembolso de Caja Chica		Fecha: 20-06-2018
			Versión: 1.0
			Página: 261 de 320
Unidad Administrativa: Gerencia General		Área responsable: Contabilidad	
Descripción	Llevar a cabo la revisión de reembolso de caja chica, comprobando el monto asegurándose de que coincida con los soportes que contiene la hoja de arqueo de caja.		
Objetivo	Comprobar que el reembolso de caja chica cumpla con las medidas establecidas por el departamento de contabilidad.		
Alcance	<ul style="list-style-type: none"><li>Asistente Administrativo.</li><li>Coordinador de Mantenimiento.</li><li>Auxiliar de Logística.</li></ul>		
Periodicidad	Quincenal		
Marco Legal	N/A		

Fuente: Elaboración Propia.



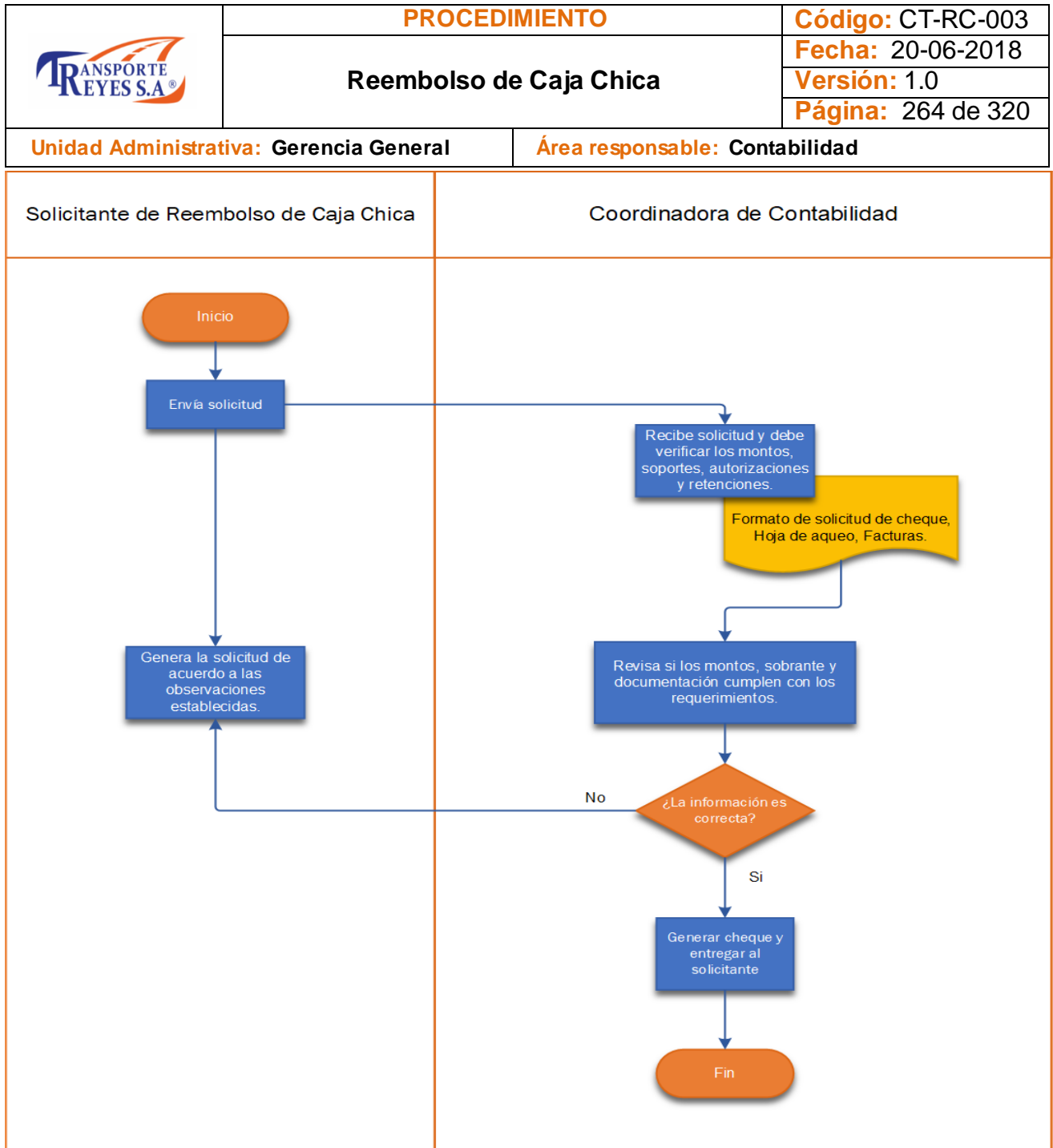
	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> CT-RC-003
	<b>Reembolso de Caja Chica</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 262 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Contabilidad		
<b>Propósito del procedimiento:</b> Garantizar un arqueo efectivo de los				
<b>Alcance</b>	<b>Empieza:</b> Gestión de solicitud de cheque			
	<b>Incluye:</b> Registrar cheque en el sistema			
	<b>Termina:</b> Aprobación			
<b>Proveedores</b> Coordinadora de Contabilidad		<b>Entradas</b> Gestión de solicitud de cheque	<b>Salidas</b> Aprobación de cheque	<b>Clientes</b> Auxiliar Contable
<b>Recursos</b>	<b>Tecnológicos:</b> Computadora, Impresora			
	<b>Humanos:</b> Contabilidad, Solicitante de Reembolso de Caja Chica			
	<b>Logísticos:</b> Áreas acondicionadas e higiénicas, iluminación, sistema de telecomunicaciones (teléfono, internet, etc.)			
<b>Normas y/o políticas de Operación</b> <ul style="list-style-type: none"><li>El monto fijado para caja chica del Asistente Administrativo corresponde a la cantidad de C\$ 10,000.00.</li><li>El monto fijado para caja chica del Auxiliar de Logística es de C\$ 13,000.00</li><li>El monto fijado para caja chica del Coordinador de Operaciones es de C\$ 15,000.00.</li><li>El reembolso de caja chica se realiza una de forma quincenal</li><li>Una vez que caja chica tiene una cantidad menor o igual al 30% se procede a efectuar la reposición de caja chica.</li><li>La solicitud de reembolso se deberá elaborar con comprobantes propios de la quincena.</li><li>No se podrá utilizar el fondo de Caja Chica, para los siguientes desembolsos: cambios de cheques, préstamos personales, aceptar vales del personal a cuenta de sueldos, compras de regalos u obsequios personales, disponer de los recursos para finalidades distintas a las previstas.</li><li>La reposición de caja chica es aprobada por el Superintendente de Flota.</li></ul>				

Fuente: Elaboración Propia.




	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> CT-RC-003
	<b>Reembolso de Caja Chica</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 263 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General			<b>Área responsable:</b> Contabilidad	
<b>Responsable</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Documentos</b>
Solicitante de Reembolso de Caja Chica		Envía solicitud con documentación correspondiente establecida por el departamento de Contabilidad.		
Coordinadora de Contabilidad	<b>1</b>	Recibe documentación correspondiente de reembolso de caja chica.		Facturas Hoja de Arqueo Solicitud de Cheque
Coordinadora de Contabilidad	<b>2</b>	Revisa si los montos, sobrante y documentación cumplen con los requerimientos.		
Coordinadora de Contabilidad	<b>3</b>	Genera cheque o transferencia del reembolso.		

Fuente: Elaboración Propia.




Fuente: Elaboración Propia.

**3.1.2.15.5. Pago de Nóminas.**

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> CT-PN-004
	<b>Pago de Nóminas</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 265 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Contabilidad	
<b>Descripción</b>	Elaborar las nóminas quincenales y extraordinarias, de los trabajadores al servicio de Transporte JJ Reyes S.A., efectuando los aumentos de sueldo, pago de bonos, aguinaldos, movimientos de personal, entre otros, vigilando siempre la correcta aplicación de estos en la nómina de sueldos.		
<b>Objetivo</b>	Generar pago de nómina de salarios y compensaciones de acuerdo con la información registrada, las normas vigentes y los medios dispuestos por la organización.		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Recursos Humanos</li><li>• Coordinadora de Contabilidad</li><li>• Superintendente</li></ul>		
<b>Periodicidad</b>	Quincenal		
<b>Marco Legal</b>	Ley N° 129, Ley de Salario Mínimo. Ley N° 185 Código del trabajo.		


Fuente: Elaboración Propia.



	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> CT-PN-004
	<b>Pago de Nóminas</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 266 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Contabilidad		
<b>Propósito del procedimiento:</b>  Elaborar la nómina del personal, está deberá ser elaborada en forma quincenal en el tiempo indicado para asegurar el pago de los salarios a los trabajadores adscritos a Transportes JJ Reyes S.A.				
<b>Alcance</b>	<b>Empieza:</b> Numero de viajes realizados			
	<b>Incluye:</b> Formato de número de viajes realizados por cada miembro de la Conductor.			
	<b>Termina:</b> Aprobación y pago de Nomina			
<b>Proveedores</b> Auxiliares de Logística Recursos Humanos		<b>Entradas</b> Datos de viajes realizados Planilla TR	<b>Salidas</b> Pago a los Colaboradores	<b>Clientes</b> Colaboradores de Transportes JJ Reyes S.A.
<b>Recursos</b>	<b>Tecnológicos:</b> Computadora, Impresora			
	<b>Humanos:</b> Coordinador de RRHH, Facturación, Coordinador de Contabilidad, Superintendente de Flota.			
	<b>Logísticos:</b> Áreas acondicionadas e higiénicas, iluminación, sistema de telecomunicaciones (teléfono, internet, etc.)			
<b>Normas y/o políticas de Operación</b> <ul style="list-style-type: none"><li>La nómina de personal deberá ser elaborada en forma quincenal, aplicando a la misma todos los registros autorizados que afecten al personal operativo, de mandos medios y superiores.</li><li>El departamento de Recursos Humanos será el responsable de proporcionar la información que debe ser procesada en el sistema de nómina.</li><li>Los movimientos que se efectúan para la preparación de la nómina se realizan con dos días antes a la fecha de pago.</li><li>Los días de depósito en las cuentas de los trabajadores por concepto de nómina serán los 15 y 30 de cada mes, o el día hábil inmediato anterior cuando estas fechas correspondan a días de descanso o festivos.</li></ul>				

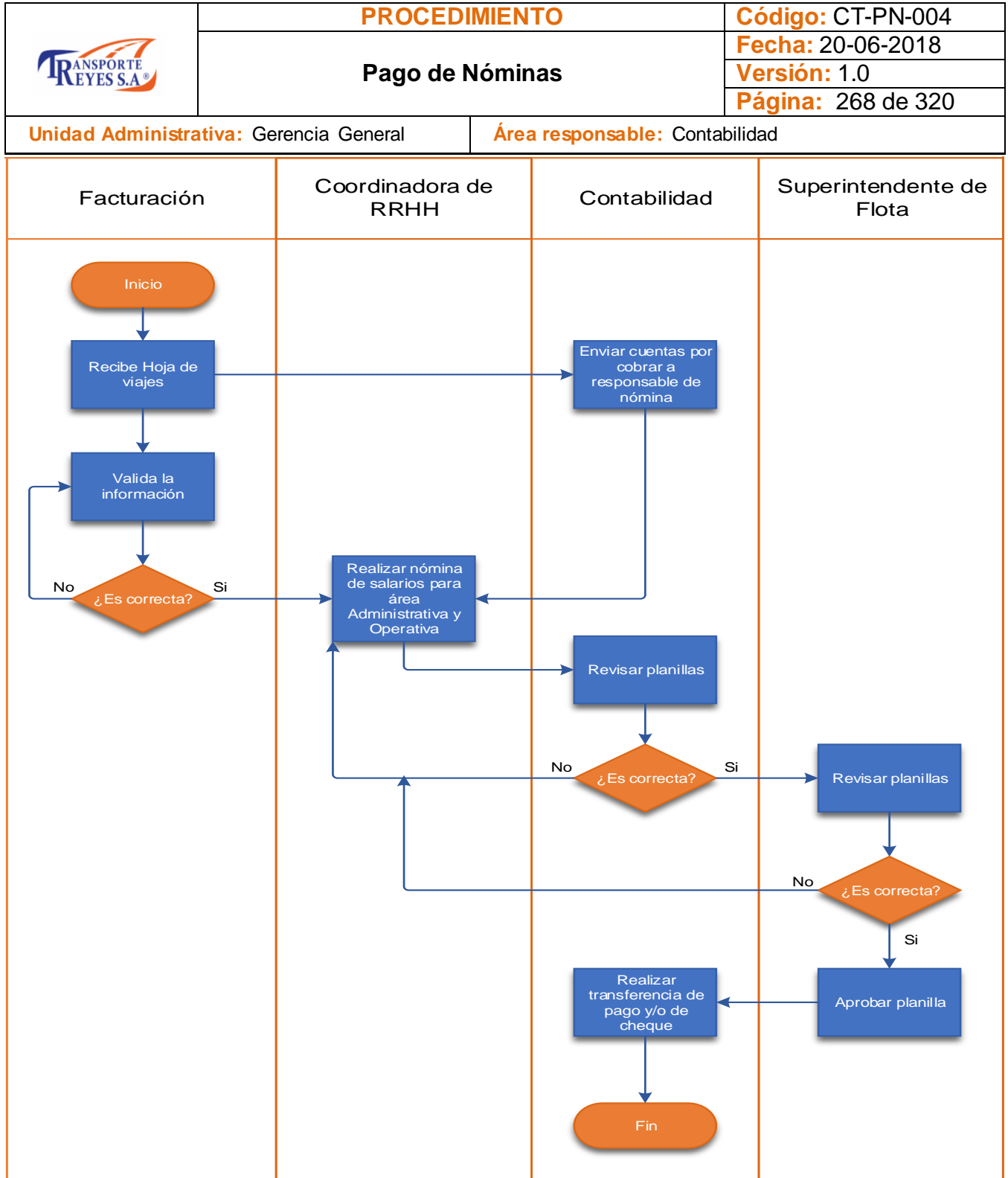
Fuente: Elaboración Propia.



	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> CT-PN-004
	<b>Pago de Nóminas</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 267 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General			<b>Área responsable:</b> Contabilidad	
<b>Responsable</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Documentos</b>
Facturación	1	Envía formato de control de viajes realizados por los colaboradores.	Dicho formato es realizado luego la validación de hojas de viajes.	Hoja de Viajes
Contabilidad	2	Revisa las cuentas por cobrar.		
Coordinadora de Recursos Humanos	3	Realizar nómina de salarios para área Administrativa y Operativa.	Toma en cuenta inasistencia injustificadas, horas extras del personal administrativo.	
Contabilidad	4	Revisa Planilla	Corroborar nombre de los colaboradores, y que sea la cantidad exacta.	
Superintendente de Flota	5	Revisa y aprueba planilla.	Corroborar que los montos sean los correctos.	
Contabilidad	6	Realiza Transferencia de pago y/o Cheque.		

Fuente: Elaboración Propia.





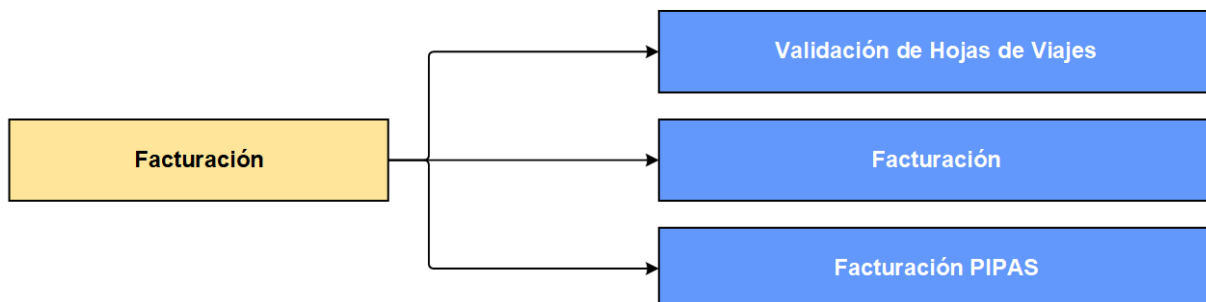
Fuente: Elaboración Propia



## **3.1.2.16. FACTURACIÓN.**



### 3.1.2.16.1. Árbol de Procedimientos.



Fuente: Elaboración Propia




### 3.1.2.16.2. Validación de hojas de viajes.

	PROCEDIMIENTO		Código: FC-VH-001
	Validación de hojas de viajes		Fecha: 20-06-2018
			Versión: 1.0
			Página: 269 de 320
Unidad Administrativa: Contabilidad		Área responsable: Facturación	
Descripción	Evidenciar en forma documental proporcionando un alto grado de seguridad los viajes realizados durante la semana que reúna sus especificaciones predeterminadas y sus características de calidad.		
Objetivo	Establecer evidencia documentada que proporciona un alto grado de seguridad de las rutas realizadas a los clientes.		
Alcance	<ul style="list-style-type: none"><li>• Facturadora</li><li>• Controller</li><li>• Conductores</li><li>• Auxiliares de Logística</li></ul>		
Periodicidad	Dos veces por semana.		
Marco Legal	N/A		


Fuente: Elaboración Propia



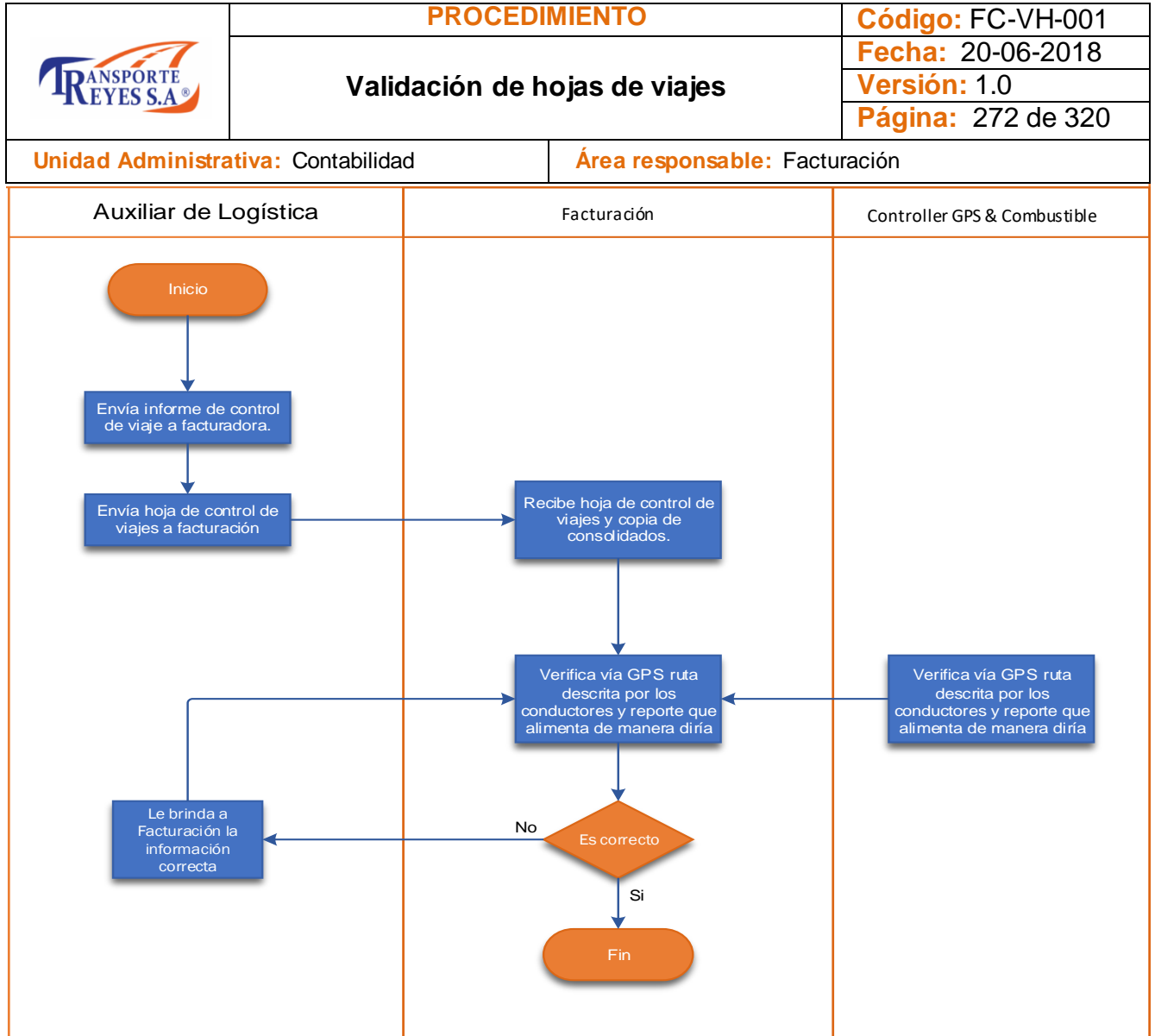
	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> FC-VH-001
	<b>Validación de hojas de viajes</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 270 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Contabilidad		<b>Área responsable:</b> Facturación	
<b>Propósito del procedimiento:</b> Validar y documentar la información recibida en las hojas de viajes mediante la ayuda del GPS, conduciendo efectiva y constantemente a los resultados esperados.			
<b>Alcance</b>	<b>Empieza:</b> Especificaciones de cada viaje emitidas por el conductor		
	<b>Incluye:</b> Sistema GPS, Hojas de viajes		
	<b>Termina:</b> Información validad por GPS		
<b>Proveedores</b> Facturadora	<b>Entradas</b> Especificaciones de Viaje Hojas de Viaje	<b>Salidas</b> Información validada por medio GPS	<b>Clientes</b> Empresa participante
<b>Recursos</b>	<b>Tecnológicos:</b> Computadora, Impresora		
	<b>Humanos:</b> Auxiliar de Logística, Facturación, Controller GPS & Combustible		
	<b>Logísticos:</b> Áreas acondicionadas e higiénicas, iluminación, sistema de telecomunicaciones (teléfono, internet, etc.)		
<b>Normas y/o políticas de Operación.</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>Es responsabilidad de los conductores llenar todos los días la siguiente información: Nombre del conductor, auxiliar, ruta, número de consolidado, monto del consolidado y canal de comercialización; está información debe ser llenada de manera correcta.</li><li>La facturadora solicitará apoyo del área de Controller GPS &amp; Combustible para validar por medio del GPS la ruta descrita por los conductores en la hoja de viaje.</li><li>Se verifican los viernes (lunes, martes y miércoles) y martes (jueves, viernes y sábados).</li></ul>			

Fuente: Elaboración Propia



	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> FC-VH-001
	<b>Validación de hojas de viajes</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 271 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Contabilidad		<b>Área responsable:</b> Facturación		
<b>Responsable</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Documentos</b>
Auxiliares de Logística	1	Envía informe de control de viaje a facturadora.	Se envía diario	
Auxiliares de Logística	2	Envía hoja de control de viajes a facturación	Se entregan los miércoles y sábados por la noche.	Hoja de control de viajes
Facturación	3	Recibe hoja de control de viajes y copia de consolidados.	Se verifican los viernes (lunes, martes y miércoles) y martes (jueves, viernes y sábados).	
Facturación y Controller GPS & Combustible	4	Verifica vía GPS ruta descrita por el informe de la Auxiliar de Logística y hoja de viaje de los conductores.	En caso de que la ruta descrita por los conductores no concuerda con lo descrito por GPS, consular al conductor o al Auxiliar de logística y motivo de esa inconsistencia	


Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia




### 3.1.2.16.3. Facturación.

	PROCEDIMIENTO		Código: FC-FC-002
	Facturación		Fecha: 20-06-2018
			Versión: 1.0
			Página: 273 de 320
Unidad Administrativa: Contabilidad		Área responsable: Facturación	
Descripción	Establecer los pasos y parámetros a seguir para ejecutar de forma efectiva y eficiente el proceso de facturación, tomando en cuenta las especificaciones brindadas por la empresa participante.		
Objetivo	Emitir los comprobantes de ruteo (Factura) que acrediten la transferencia de efectivo por la prestación de servicios brindados.		
Alcance	<ul style="list-style-type: none"><li>Facturación</li></ul>		
Periodicidad	Dos veces por semana viernes (lunes, martes y miércoles) y martes (jueves, viernes y sábados).		
Marco Legal	N/A		

Fuente: Elaboración Propia






	PROCEDIMIENTO		Código: FC-FC-0022
	Facturación		Fecha: 20-06-2018
			Versión: 1.0
			Página: 274 de 320
Unidad Administrativa: Contabilidad		Área responsable: Facturación	
Propósito del procedimiento: Entregar oportunamente las facturas al cliente, tener registro, control, cobros y depósito puntual de los impresos entregados a los clientes.			
Alcance	Empieza: Validación de la información.		
	Incluye: Hojas de Viaje, Factura Original y Respaldo de Facturación		
	Termina: Facturación.		
Proveedores Facturadora	Entradas Hojas de Viaje	Salidas Envío de facturación	Clientes Empresa participante
Recursos	Tecnológicos: Computadora, Impresora, Celular		
	Humanos: Facturación, Superintendente de Flota.		
	Logísticos: Áreas acondicionadas e higiénicas, iluminación, sistema de telecomunicaciones (teléfono, internet, etc.)		
Normas y/o políticas de Operación.			
<ul style="list-style-type: none"><li>Las facturas elaboradas con la documentación soporte se entregan al cliente por lo cual a través de la Factura recibe para iniciar los trámites de cobro oportuno.</li><li>La Facturadora es la responsable de hacer un expediente completo por orden de trabajo (rutas realizadas) conteniendo copias de la remisión y el soporte documental.</li><li>El área de contabilidad informará a la Gerencia General sobre los saldos de la cartera de clientes y la situación que guarda cada uno de ellos.</li><li>En caso de existir variaciones en la ruta recorrida, se deberá consultar al Superintendente de Flota para modificaciones de tarifas en el itinerario, con el fin de evitar pérdidas en las facturaciones.</li></ul>			

Fuente: Elaboración Propia

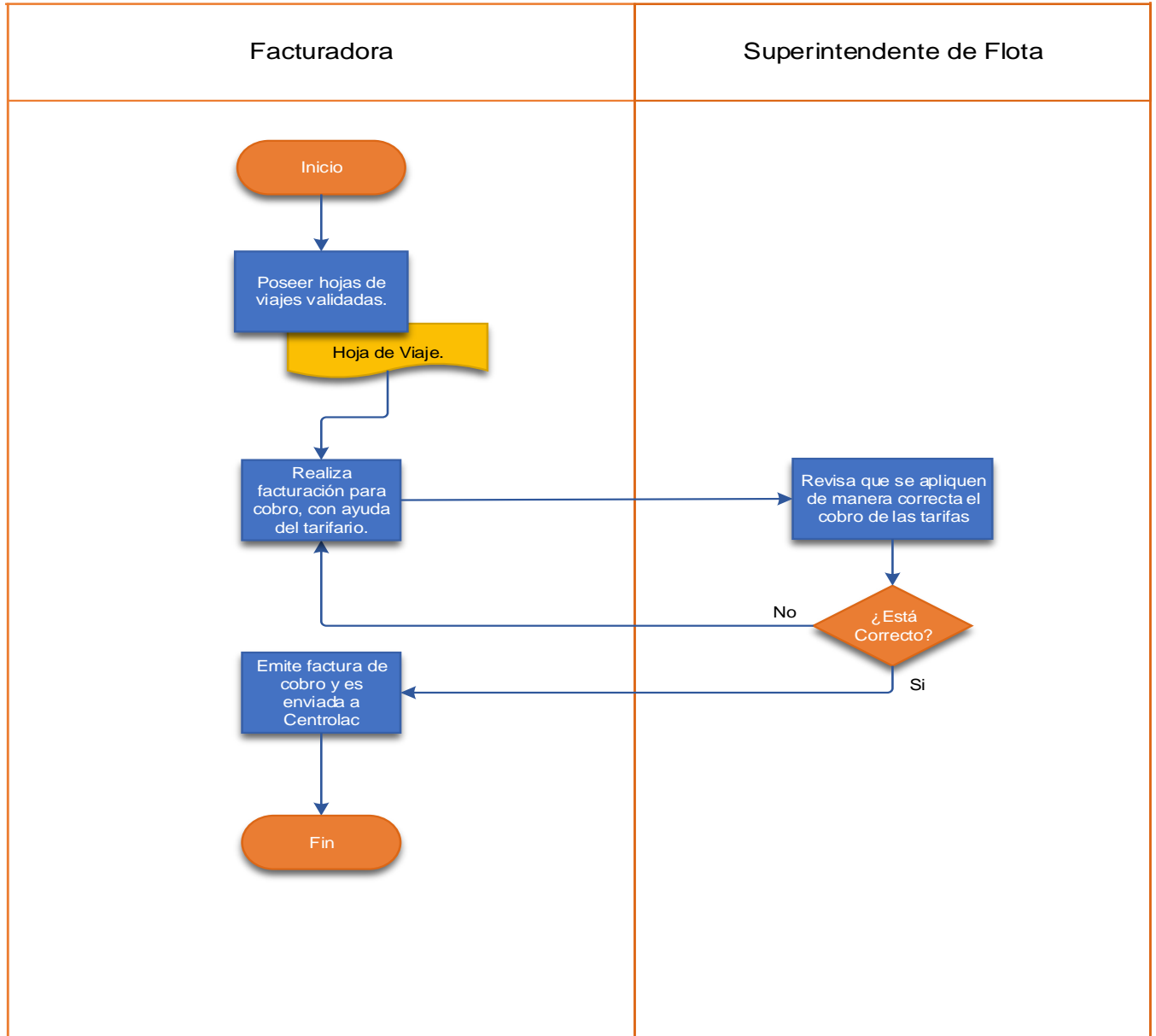


	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> FC-FC-002
	<b>Facturación</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 275 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Contabilidad		<b>Área responsable:</b> Facturación		
<b>Responsable</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Documentos</b>
Facturación	1	Poseer hojas de viajes validadas.		Hoja de Viaje
Facturación	2	Realiza facturación para cobro, con ayuda del tarifario.	Tarifario es una tabla estándar que muestra cuanto se le cobrara al cliente por la distancia recorrida en la ruta.	
Superintendente de flota	3	Revisa que se apliquen de manera correcta el cobro de las tarifas.		
Facturación	4	Emite factura de cobro, adjunta documentación correspondiente y es enviada a la empresa participante.	Realizar respaldo de la facturación (copia) para su respectivo almacenamiento.	

Fuente: Elaboración Propia




	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> FC-FC-002
	<b>Facturación</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 276 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Contabilidad		<b>Área responsable:</b> Facturación	



Fuente: Elaboración Propia




#### 3.1.2.16.4. Facturación PIPAS.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> FC-FP-003
	<b>Facturación PIPAS</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 277 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Contabilidad		<b>Área responsable:</b> Facturación	
<b>Descripción</b>	Establecer los pasos y parámetros a seguir para ejecutar de forma efectiva y eficiente el proceso de facturación, tomando en cuenta las especificaciones brindadas por la empresa participante.		
<b>Objetivo</b>	Emitir los comprobantes de ruteo (Factura) que acrediten la transferencia de efectivo por la prestación de servicios brindados.		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Facturación</li><li>• Superintendente de Flota</li></ul>		
<b>Periodicidad</b>	Una vez por semana.		
<b>Marco Legal</b>	N/A		

Fuente: Elaboración Propia



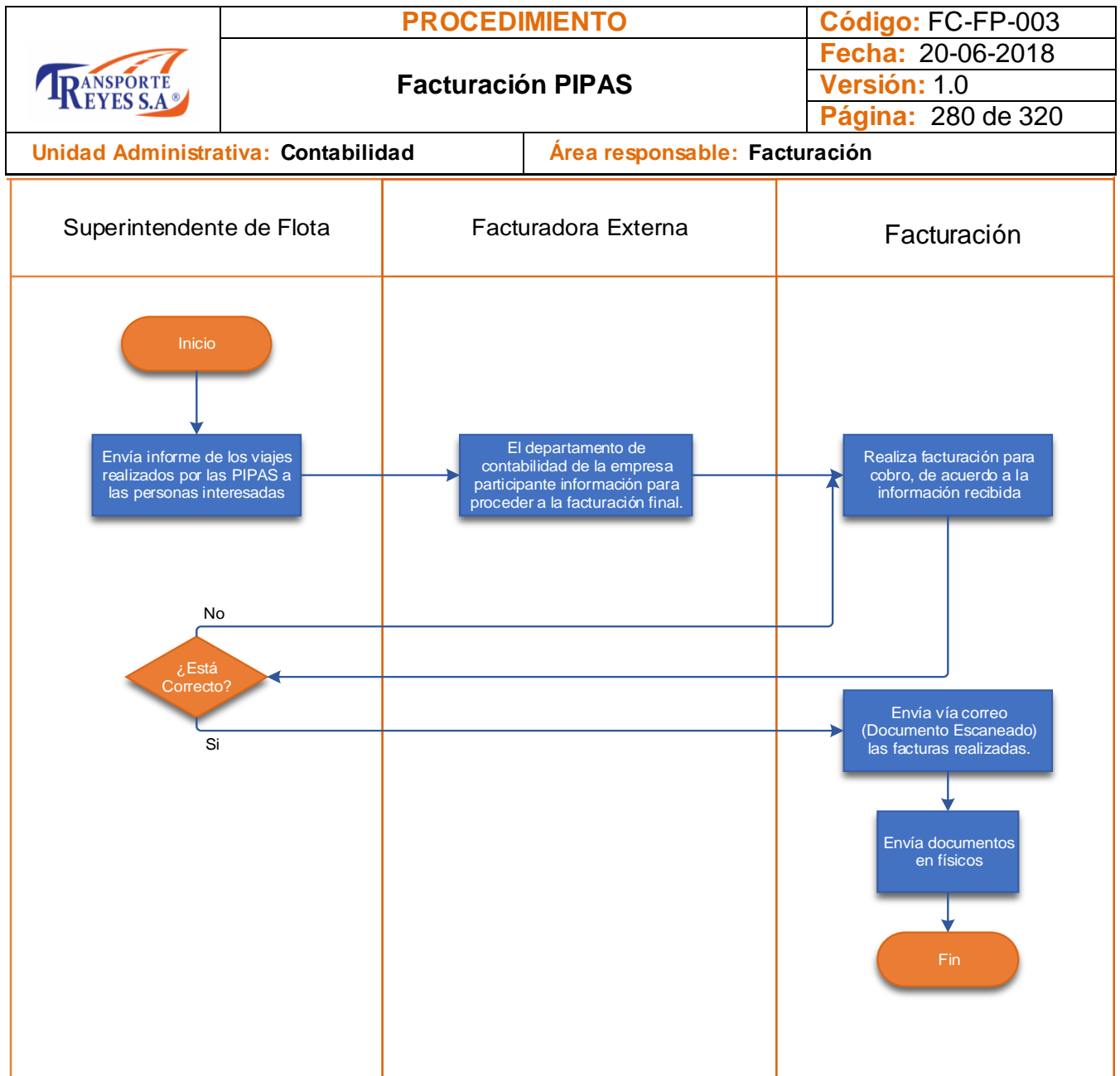
	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> FC-FP-003	
	<b>Facturación PIPAS</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018	
			<b>Versión:</b> 1.0	
			<b>Página:</b> 278 de 320	
<b>Unidad Administrativa:</b> Contabilidad		<b>Área responsable:</b> Facturación		
<b>Propósito del procedimiento:</b> Entregar oportunamente las facturas al cliente, tener registro, control, cobros y depósito puntual de los impresos entregados a los clientes.				
<b>Alcance</b>	<b>Empieza:</b> Validación de la información.			
	<b>Incluye:</b> Hojas de Viaje, Factura Original y Respaldo de Facturación			
	<b>Termina:</b> Facturación.			
<b>Proveedores</b> Facturación		<b>Entradas</b> Hojas de Viaje	<b>Salidas</b> Envío de facturación a Cargill	<b>Clientes</b> Empresas Participantes
<b>Recursos</b>	<b>Tecnológicos:</b> Computadora, Impresora, Celular			
	<b>Humanos:</b> Facturación, Superintendente de Flota			
	<b>Logísticos:</b> Áreas acondicionadas e higiénicas, iluminación, sistema de telecomunicaciones (teléfono, internet, etc.)			
<b>Normas y/o políticas de Operación</b> <ul style="list-style-type: none"><li>El Superintendente de Flota es el encargado de llevar el control y registro de los viajes realizados por la flota de PIPAS.</li><li>La Facturadora es la responsable de hacer un expediente completo por orden de trabajo (rutas realizadas) conteniendo copias de la remisión y el soporte documental.</li></ul>				

Fuente: Elaboración Propia



	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> FC-FP-003
	<b>Facturación PIPAS</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 279 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Contabilidad			<b>Área responsable:</b> Facturación	
<b>Responsable</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Documentos</b>
Superintendente de Flota	1	Envía informe de los viajes realizados por las PIPAS a las personas interesadas		
Facturadora Externa	2	El departamento de contabilidad de la empresa participante información para proceder a la facturación final.		
Facturación	3	Realiza facturación para cobro, de acuerdo con la información recibida.		
Superintendente de flota	4	Revisa que se apliquen de manera correcta las facturas.		
Facturación	5	Envía vía correo (Documento Escaneado) las facturas realizadas.		
Facturación	6	Envía documentos en físicos.		

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

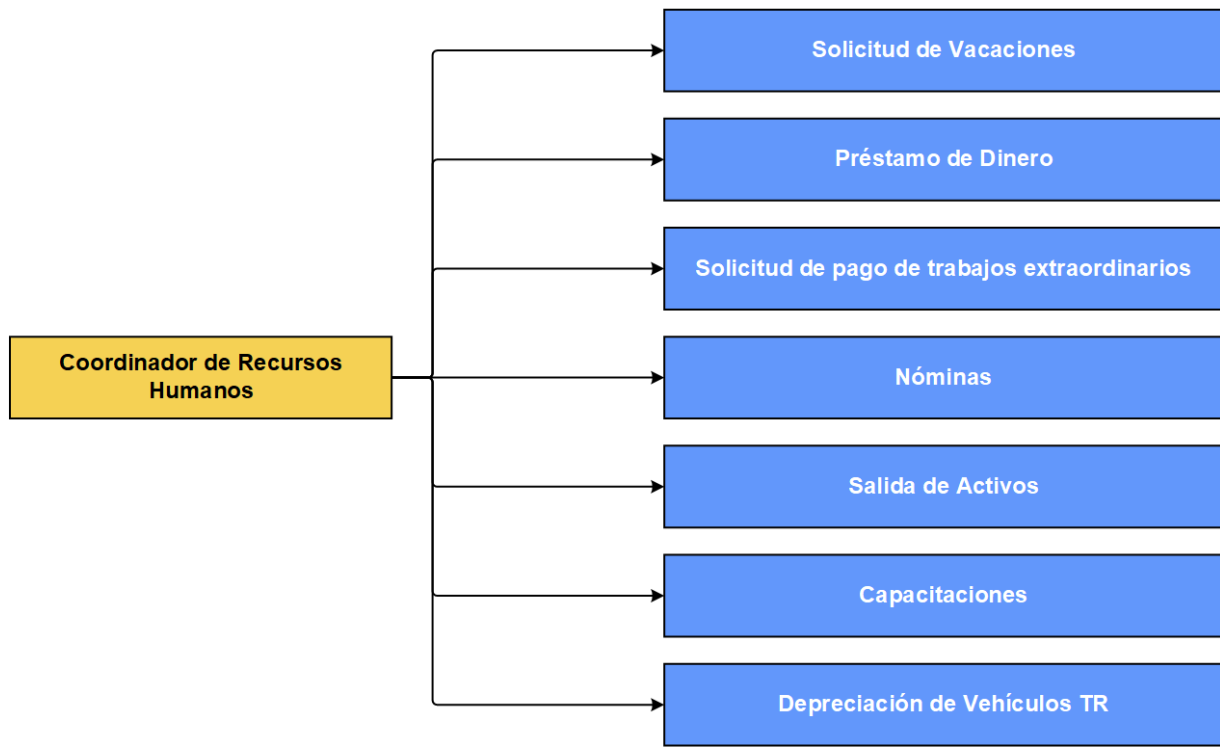


# **3.1.2.17. COORDINADOR DE RECURSOS HUMANOS.**





### 3.1.2.17.1. Árbol de Procedimientos.



Fuente: Elaboración Propia




### 3.1.2.17.2. Solicitud de Vacaciones.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> CR-SV-001
	<b>Solicitud de Vacaciones</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 281 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Recursos Humanos	
<b>Descripción</b>	Solicitar vacaciones por parte de los colaboradores al departamento de Recursos Humanos bajo la aprobación del jefe inmediato.		
<b>Objetivo</b>	Brindar las vacaciones a los colaboradores según la ley laboral		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Recursos Humanos</li><li>• Jefe del área</li><li>• Colaboradores</li></ul>		
<b>Periodicidad</b>	Cada vez que se realice una solicitud de vacaciones por parte del colaborador.		
<b>Marco Legal</b>	Ley N° 185 del Código de Trabajo.		


Fuente: Elaboración Propia



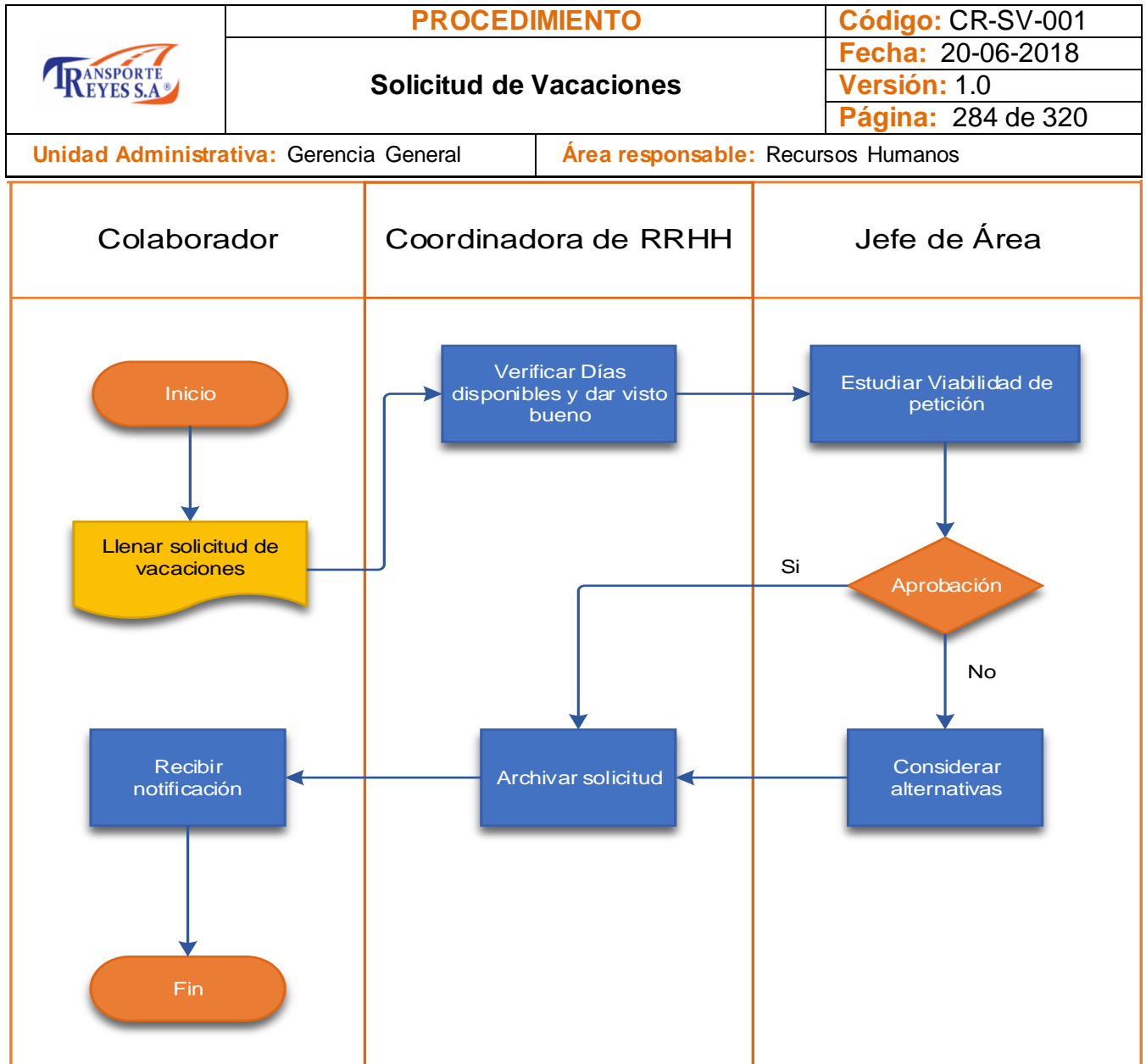
	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> CR-SV-001
	<b>Solicitud de Vacaciones</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 282 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Recursos Humanos		
<b>Propósito del procedimiento:</b> Llevar un control de vacaciones de acuerdo con lo establecido por la ley del código del trabajo				
<b>Alcance</b>	<b>Empieza:</b> Solicitud de Vacaciones			
	<b>Incluye:</b> Aprobación del jefe inmediato y verificación de días disponibles para vacaciones			
	<b>Termina:</b> Actualización del sistema de vacaciones			
<b>Proveedores</b> Recursos Humanos		<b>Entradas</b> Solicitud de vacaciones	<b>Salidas</b> Aprobación de vacaciones	<b>Clientes</b> Colaborador
<b>Recursos</b>	<b>Tecnológicos:</b> Computadora, impresora			
	<b>Humanos:</b> Jefe de área, Coordinador de RRHH, Colaborador			
	<b>Logísticos:</b> Áreas acondicionadas e higiénicas, iluminación, superficie de trabajo limpia, sistema de telecomunicaciones (teléfono, internet, etc.)			
<b>Normas y/o políticas de Operación</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• El jefe del solicitante debe aprobar, rechazar o solicitar cambios a la solicitud de vacaciones, según sea la decisión esta debe ser informado al departamento de recursos humanos.</li><li>• El responsable de recursos humanos debe actualizar la base de los días disponibles que tiene cada colaborador.</li><li>• En caso de ser períodos largos comunicar al menos con dos meses de anticipación.</li></ul>				

Fuente: Elaboración Propia



	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> CR-SV-001
	<b>Solicitud de Vacaciones</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 283 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Recursos Humanos		
<b>Responsable</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Documentos</b>
Colaborador	<b>1</b>	Llenar solicitud de vacaciones y firmar	Formato de solicitud lo proporcionará Recursos Humanos	Formato de vacaciones
Coordinadora de Recursos Humanos	<b>2</b>	Verifica los días disponibles	Brindar el visto bueno	
Jefe de área	<b>3</b>	Estudia viabilidad de petición	Brindar el visto bueno, en caso de no aprobar considerar alternativas.	
Coordinadora de Recursos Humanos	<b>4</b>	Archivar solicitud de permisos y/o vacaciones		Formato de permisos y/o vacaciones
Colaborador	<b>5</b>	Recibe notificación		


**Fuente: Elaboración Propia**



Fuente: Elaboración Propia




### 3.1.2.17.3. Préstamo de Dinero.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> CR-PD-002
	<b>Préstamo de Dinero</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 285 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Recursos Humanos	
<b>Descripción</b>	Realizar préstamos y/o adelantos salariales a los colaboradores de Transportes JJ Reyes S.A.		
<b>Objetivo</b>	Establecer las políticas, criterios y el procedimiento de asignación de los préstamos y complementarios que otorga Transportes JJ Reyes S.A.		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Recursos Humanos</li><li>• Jefe de área</li><li>• Colaborador</li><li>• Superintendente de Flota</li></ul>		
<b>Periodicidad</b>	Cada vez que se realiza una solicitud de préstamo		
<b>Marco Legal</b>	N/A		


Fuente: Elaboración Propia



	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> CR-PD-002
	<b>Préstamo de Dinero</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 286 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Recursos Humanos		
<b>Propósito del procedimiento:</b> Establecer las disposiciones que controlen el proceso de solicitud, calificación y amortización de los préstamos y/o adelantos de remuneraciones que la empresa concede a su personal.				
<b>Alcance</b>	<b>Empieza:</b> Solicitud del colaborador			
	<b>Incluye:</b> Visto bueno contabilidad, Aprobación del superintendente de flota, Aprobación de Recursos Humanos.			
	<b>Termina:</b> Archivar solicitud			
<b>Proveedores</b> Recursos Humanos		<b>Entradas</b> Solicitud de préstamo	<b>Salidas</b> Solicitud Archivada	<b>Clientes</b> Colaboradores
<b>Recursos</b>	<b>Tecnológicos:</b> Computadora, Impresora			
	<b>Humanos:</b> Coordinadora de Recursos Humanos, Colaborador, Superintendente de flota, Coordinadora de Contabilidad.			
	<b>Logísticos:</b> Áreas acondicionadas e higiénicas, iluminación, sistema de telecomunicaciones (teléfono, internet, etc.)			
<b>Normas y/o políticas de Operación</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Los diversos adelantos que sean solicitados por los trabajadores deberán contar con la conformidad del Departamento de Recursos Humanos y ser aprobados por el nivel jerárquico correspondiente, según la Escala de Poderes Vigente.</li><li>Para acceder al préstamo y/o adelanto, el trabajador debe tener la cobertura necesaria en su remuneración neta quincenal, teniendo alcance para las amortizaciones respectivas, caso contrario el préstamo y/o adelanto no se procede.</li><li>El monto a cobrar cada quincena será igual a 500 Córdobas Netos.</li></ul>				


Fuente: Elaboración Propia



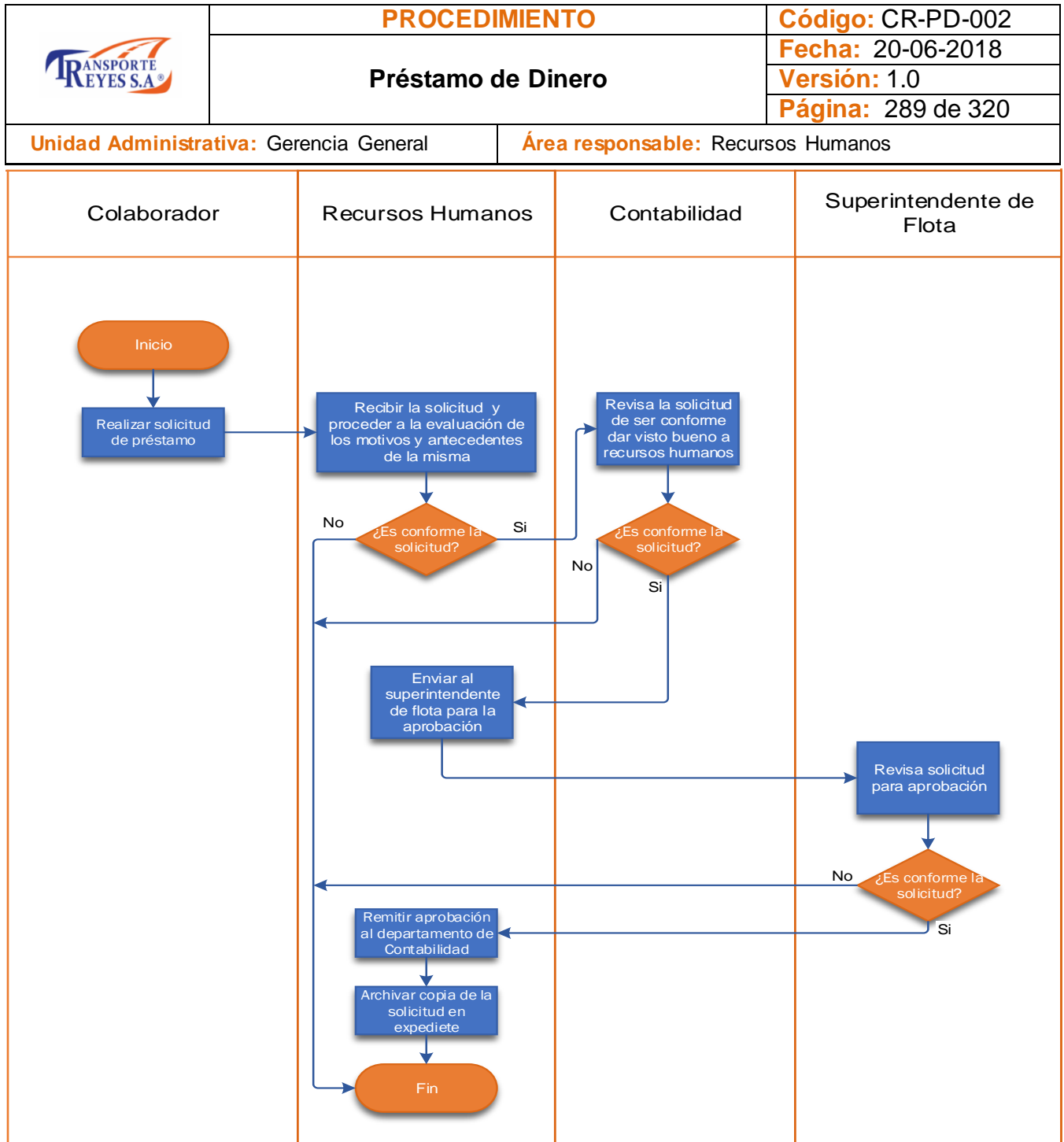
	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> CR-PD-002
	<b>Préstamo de Dinero</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 287 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Recursos Humanos		
<b>Responsable</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Documentos</b>
Colaborador	1	Realizar solicitud de préstamo de dinero remitiéndola al Departamento de Recursos Humanos.		Solicitud de préstamo
Recursos Humanos	2	Recibe la solicitud y procede a la evaluación de los motivos y antecedentes de esta.		Solicitud de préstamo
Recursos Humanos	3	Si la solicitud no es conforme el proceso termina.		
Recursos Humanos	4	Si la solicitud es conforme procede a la aprobación adicional	Visto bueno por contabilidad, Aprobación de Superintendente de flota.	
Contabilidad	5	Revisa la solicitud de ser conforme dar visto bueno a recursos humanos.		
Recursos Humanos	6	Enviar al superintendente de flota para la aprobación.		
Superintendente de Flota	7	Revisa solicitud para aprobación.		





	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> CR-PD-002
	<b>Préstamo de Dinero</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 288 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General			<b>Área responsable:</b> Recursos Humanos	
<b>Responsable</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Documentos</b>
Recursos Humanos	8	De ser aprobada remitir solicitud al departamento de contabilidad para la transferencia y/o cheque en caso contrario termina el proceso.		
Recursos Humanos	9	Archivar copia de solicitud en expediente.		Solicitud de préstamo


Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia




#### 3.1.2.17.4. Solicitud de Pago de Trabajos Extraordinarios.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> CH-TE-003
	<b>Solicitud de Pago de Trabajos Extraordinarios</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 290 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Recursos Humanos	
<b>Descripción</b>	Solicitar pago de horas extraordinarias a los colaboradores de Transportes Reyes S.A.		
<b>Objetivo</b>	Efectuar la solicitud de realización de horas extraordinarias por parte del personal de la empresa.		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Recursos Humanos</li><li>• Jefe de área</li><li>• Colaborador</li></ul>		
<b>Periodicidad</b>	Cada vez que un colaborador realiza hora extraordinarias		
<b>Marco Legal</b>	Ley del Código del Trabajo		

Fuente: Elaboración Propia



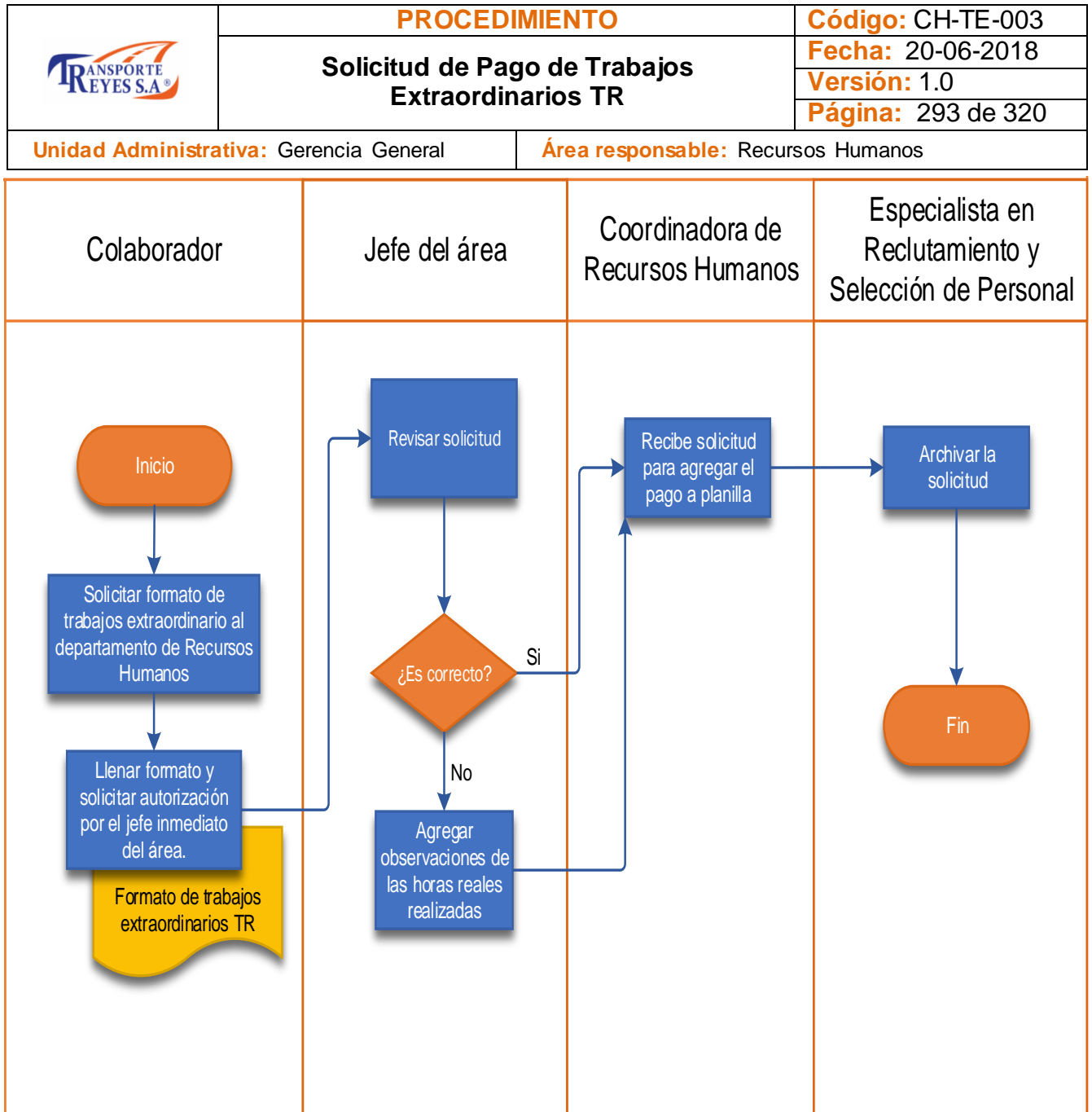
	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> CH-TE-003
	<b>Solicitud de Pago de Trabajos Extraordinarios</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 291 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Recursos Humanos		
<b>Propósito del procedimiento:</b> Normalizar las actividades durante el proceso de horas extraordinarias al personal de Transportes JJ Reyes S.A. de tal forma llevar un control de este.				
<b>Alcance</b>	<b>Empieza:</b> Solicitud del colaborador			
	<b>Incluye:</b> Autorización del jefe inmediato			
	<b>Termina:</b> Archivar solicitud			
<b>Proveedores</b> Recursos Humanos		<b>Entradas</b> Solicitud de Pago	<b>Salidas</b> Solicitud Archivada	<b>Clientes</b> Colaboradores
<b>Recursos</b>	<b>Tecnológicos:</b> Computadora, Impresora			
	<b>Humanos:</b> Coordinadora de Recursos Humanos, Jefe de área, Colaborador, Especialista de Reclutamiento y Selección de personal.			
	<b>Logísticos:</b> Áreas acondicionadas e higiénicas, iluminación, sistema de telecomunicaciones (teléfono, internet, etc.)			
<b>Normas y/o políticas de Operación</b>				
<ul style="list-style-type: none"><li>La autorización para el pago de horas extraordinarias, así como su validación posterior será dada por el jefe inmediato.</li><li>La solicitud debe enviarse al departamento de recursos humanos, para que esta sea incluida en planilla.</li><li>La solicitud debe ser archivada.</li></ul>				

Fuente: Elaboración Propia




	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> CH-TE-003
	<b>Solicitud de Pago de Trabajos Extraordinarios TR</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 292 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Recursos Humanos		
<b>Responsable</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Documentos</b>
Colaborador	1	Solicitar formato de pago de horas extraordinarias al departamento de recursos humanos.		Formato de pago de trabajos extraordinarios
Colaborador	2	Llenar formato y solicitar autorización por el jefe inmediato del área.		
Jefe del área	3	Revisar solicitud de acuerdo con las horas realizadas y llevarlo a recursos humanos.		
Coordinadora de Recursos Humanos	4	Recibe solicitud para que esta sea agregada para pago de planilla	La solicitud debe llevar firma y sello por el departamento de Recursos Humanos, cuando ya se haya agregado a planilla.	Formato de pago de trabajos extraordinarios
Especialista en reclutamiento y selección de personal	5	Archivar la solicitud	Debe ser archivada en forma mensual.	

Fuente: Elaboración Propia




Fuente: Elaboración Propia

**3.1.2.17.5. Elaboración de Nóminas.**

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> CR-EN-004
	<b>Elaboración de Nóminas</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 294 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Recursos Humanos	
<b>Descripción</b>	Elaborar las nóminas quincenales y extraordinarias, de los trabajadores al servicio de Transporte JJ Reyes S.A., efectuando los aumentos de sueldo, pago de bonos, aguinaldos, movimientos de personal, entre otros, vigilando siempre la correcta aplicación de estos en la nómina de sueldos.		
<b>Objetivo</b>	Generar nómina de salarios y compensaciones de acuerdo con la información registrada, las normas vigentes y los medios dispuestos por la organización.		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Recursos Humanos</li><li>• Facturación</li><li>• Coordinadora de Contabilidad</li><li>• Superintendente</li></ul>		
<b>Periodicidad</b>	Quincenal		
<b>Marco Legal</b>	Ley N° 129, Ley de Salario Mínimo. Ley N° 185 Código del trabajo.		

Fuente: Elaboración Propia




	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> CR-EN-004
	<b>Elaboración de Nóminas</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 295 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Recursos Humanos	
<b>Propósito del procedimiento:</b> Elaborar la nómina del personal, está deberá ser elaborada en forma quincenal en el tiempo indicado para asegurar el pago de los salarios a los trabajadores adscritos a Transportes JJ Reyes S.A.			
<b>Alcance</b>	<b>Empieza:</b> Numero de viajes realizados		
	<b>Incluye:</b> Formato de número de viajes realizados por cada miembro de la Conductor.		
	<b>Termina:</b> Aprobación y pago de Nomina		
<b>Proveedores</b> Auxiliares de Logística Recursos Humanos	<b>Entradas</b> Datos de viajes realizados Planilla TR	<b>Salidas</b> Pago a los Colaboradores	<b>Clientes</b> Colaboradores de Transportes JJ Reyes S.A.
<b>Recursos</b>	<b>Tecnológicos:</b> Computadora, Impresora		
	<b>Humanos:</b> Coordinador de RRHH, Facturación, Coordinador de Contabilidad, Superintendente de Flota.		
	<b>Logísticos:</b> Áreas acondicionadas e higiénicas, iluminación, sistema de telecomunicaciones (teléfono, internet, etc.)		
<b>Normas y/o políticas de Operación</b> <ul style="list-style-type: none"><li>La nómina de personal deberá ser elaborada en forma quincenal, aplicando a la misma todos los registros autorizados que afecten al personal operativo, de mandos medios y superiores.</li><li>El departamento de Recursos Humanos será el responsable de proporcionar la información que debe ser procesada en el sistema de nómina.</li><li>Los movimientos que se efectúan para la preparación de la nómina se realizan con dos días antes a la fecha de pago.</li><li>Los días de depósito en las cuentas de los trabajadores por concepto de nómina serán los 15 y 30 de cada mes, o el día hábil inmediato anterior cuando estas fechas correspondan a días de descanso o festivos.</li></ul>			

Fuente: Elaboración Propia



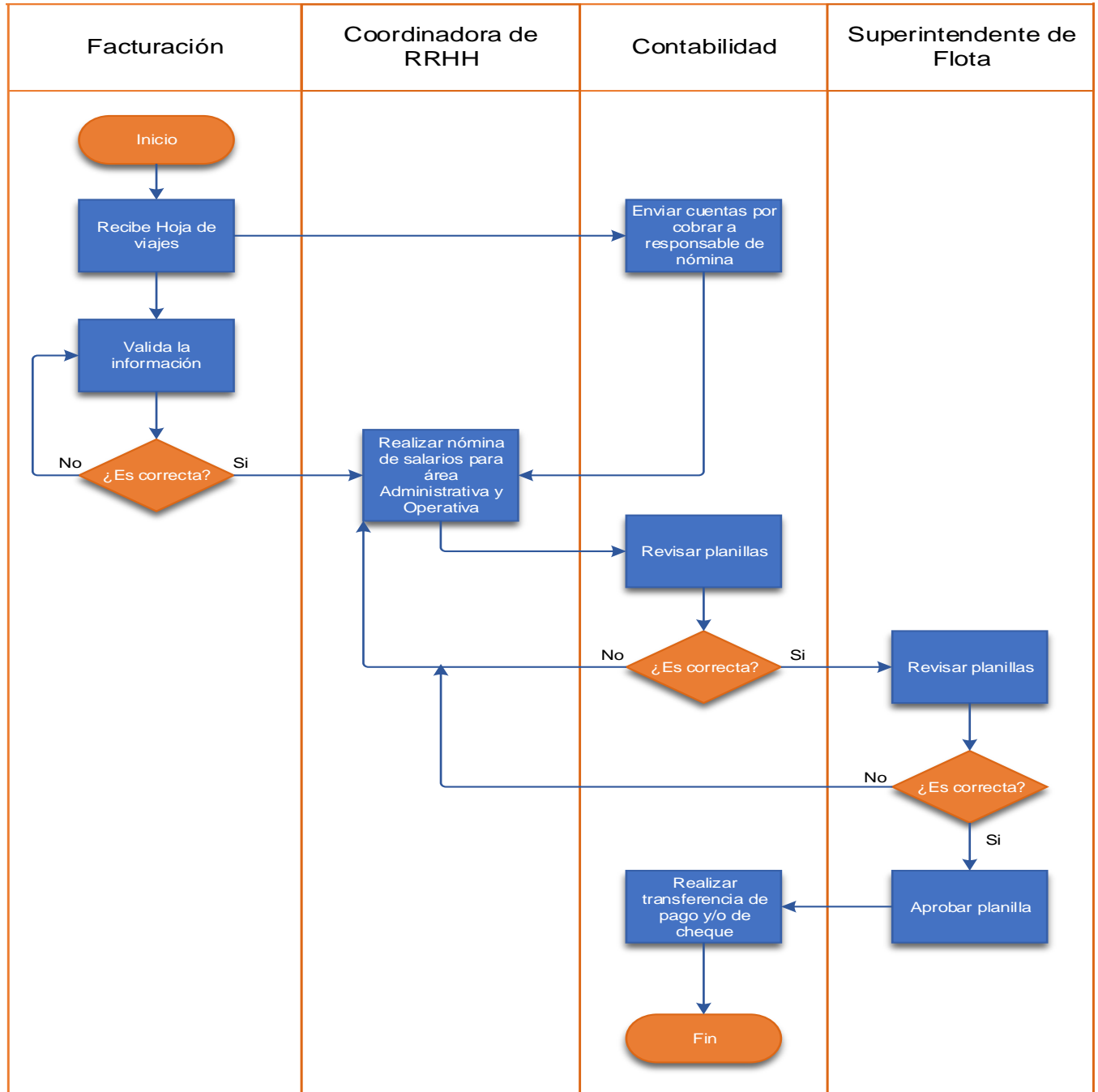


	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> CR-EN-004
	<b>Elaboración de Nóminas</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 296 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Recursos Humanos		
<b>Responsable</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Documentos</b>
Facturación	1	Envía formato de control de viajes realizados por los colaboradores.	Dicho formato es realizado luego la validación de hojas de viajes.	Hoja de Viajes
Contabilidad	2	Revisa las cuentas por cobrar.		
Coordinadora de Recursos Humanos	3	Realizar nómina de salarios para área Administrativa y Operativa.	Toma en cuenta inasistencia injustificadas, horas extras del personal administrativo.	
Contabilidad	4	Revisa Planilla	Corrobora nombre de los colaboradores, y que sea la cantidad exacta.	
Superintendente de Flota	5	Revisa y aprueba planilla.	Corrobora que los montos sean los correctos.	
Contabilidad	6	Realiza Transferencia de pago y/o Cheque.		

Fuente: Elaboración Propia




	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> CR-EN-004
	<b>Elaboración de Nóminas</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 297 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Recursos Humanos	



Fuente: Elaboración Propia




### 3.1.2.17.6. Salida de Activos Fijos.

	PROCEDIMIENTO		Código: RH-SA-005
	Salida de Activos Fijos		Fecha: 20-06-2018
			Versión: 1.0
			Página: 298 de 320
Unidad Administrativa: Gerencia General		Área responsable: Recursos Humanos	
Descripción	Solicitar préstamo de activos fijos de la empresa.		
Objetivo	Establecer los mecanismos que permitan controlar la salida de activos fijos o bienes instrumentales que pertenecen a Transporte JJ Reyes S.A., con el fin de lograr un adecuado control y seguimiento de los bienes de la empresa.		
Alcance	<ul style="list-style-type: none"><li>Recursos Humanos</li><li>Colaborador</li></ul>		
Periodicidad	Cada vez que un colaborador necesite utilizar un activo fijo de la empresa.		
Marco Legal	N/A		


Fuente: Elaboración Propia



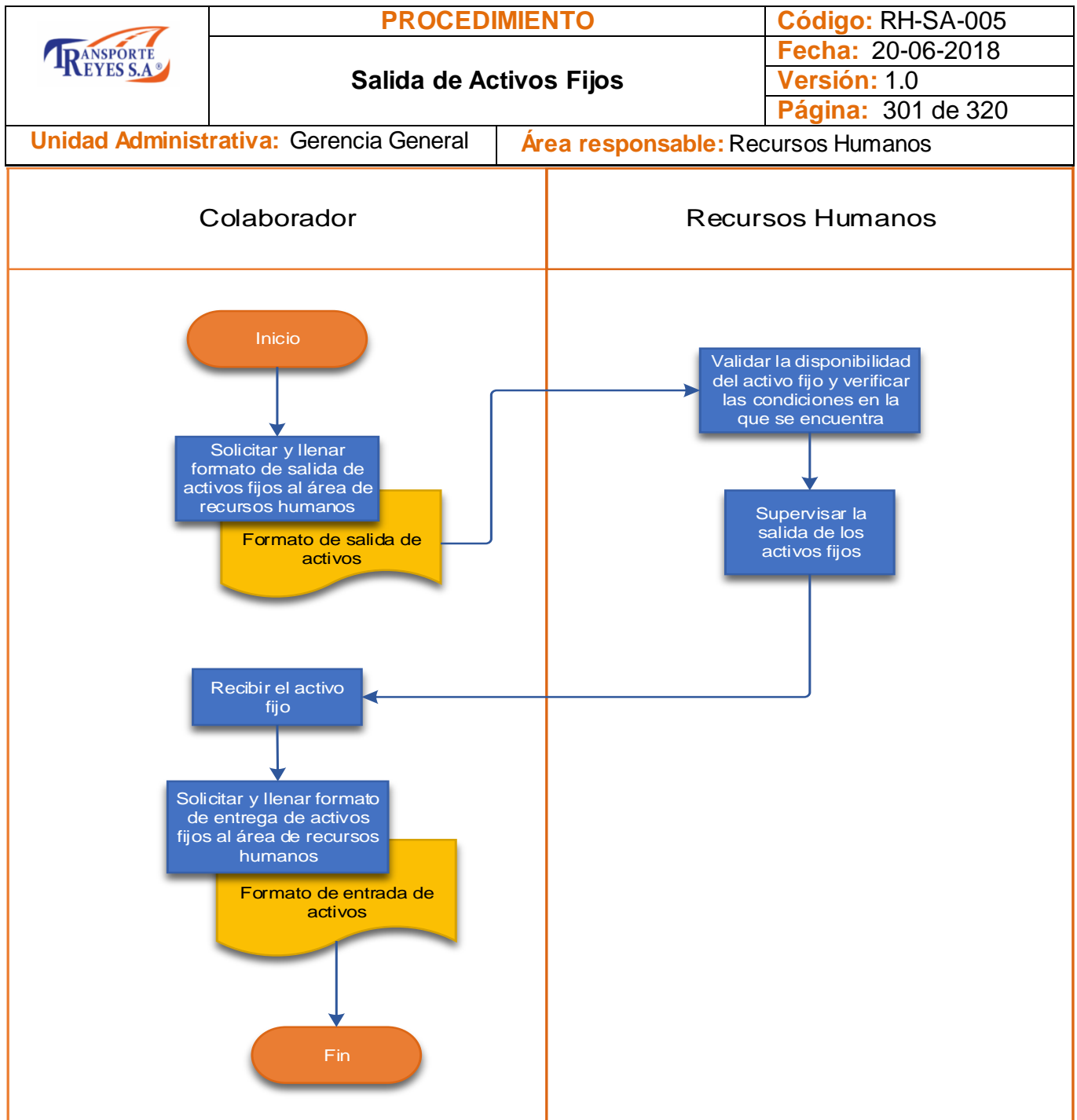
	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> RH-SA-005	
	<b>Salida de Activos Fijos</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018	
			<b>Versión:</b> 1.0	
			<b>Página:</b> 299 de 320	
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Recursos Humanos		
<b>Propósito del procedimiento:</b> Mantener un eficiente y eficaz control de las salidas de los activos fijos de la empresa Transporte JJ Reyes S.A.				
<b>Alcance</b>	<b>Empieza:</b> Solicitud de préstamo de activo del colaborador			
	<b>Incluye:</b> Formatos de salida y formato de entrega.			
	<b>Termina:</b> Entrega de activos fijos			
<b>Proveedores</b> Recursos Humanos		<b>Entradas</b> Solicitud de préstamo de activos fijos	<b>Salidas</b> Salida de Activos Fijos	<b>Clientes</b> Colaboradores
<b>Recursos</b>	<b>Tecnológicos:</b> Computadora, Impresora, Activos			
	<b>Humanos:</b> Coordinadora de Recursos Humanos, Colaborador.			
	<b>Logísticos:</b> Áreas acondicionadas e higiénicas, iluminación, sistema de telecomunicaciones (teléfono, internet, etc.)			
<b>Normas y/o políticas de Operación</b> <ul style="list-style-type: none"><li>El responsable de recursos humanos deberá validar que de los activos fijos que se retiren de Transportes JJ Reyes S.A, se registre la salida suscrita por la persona a la que fue asignada el bien.</li><li>Es responsabilidad del Área Solicitante el utilizar los bienes entregados en el lapso estipulado en la solicitud y salida.</li><li>Recopilar las firmas requeridas en el formato de Salida de Activos Fijos</li></ul>				

Fuente: Elaboración Propia



	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> RH-SA-005
	<b>Salida de Activos Fijos</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 300 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Recursos Humanos		
<b>Responsable</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Documentos</b>
Colaborador	1	Solicitar y llenar formato de salida de activos fijos al área de recursos humanos	Fijar fecha de entrega del activo fijo.	Formato de salida de activos
Recursos Humanos	2	Validar la disponibilidad del activo fijo y verificar las condiciones en la que se encuentra		
Recursos Humanos	3	Supervisar la salida de los activos fijos		
Colaborador	4	Recibir el activo fijo		
Colaborador	5	Solicitar y llenar formato de entrega de activos fijos al área de recursos humanos		Formato de entrega de activo fijo

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia




### 3.1.2.17.7. Capacitaciones al Personal TR y Cierre de Brechas.

	PROCEDIMIENTO		Código: RH-CP-006
	Capacitaciones al Personal TR Cierre de Brechas		Fecha: 20-06-2018
			Versión: 1.0
			Página: 302 de 320
Unidad Administrativa: Gerencia General		Área responsable: Recursos Humanos	
Descripción	Capacitación y/o desarrollo de personal		
Objetivo	Responder a las necesidades de elevar el nivel general de conocimientos, habilidades, actitud y conductas del personal. Perfeccionando al colaborador en su puesto de trabajo, en función de las necesidades de la empresa, en un proceso estructurado con metas bien definidas.		
Alcance	<ul style="list-style-type: none"><li>Recursos Humanos</li><li>Jefe del área</li></ul>		
Periodicidad	Trimestral o Semestral.		
Marco Legal	N/A		

Fuente: Elaboración Propia



	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> RH-CP-006
	<b>Capacitaciones al Personal TR</b> <b>Cierre de Brechas</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 303 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Recursos Humanos		
<b>Propósito del procedimiento:</b> Identificar cuando hay diferencia entre lo que una persona debería saber para desempeñar una tarea, y lo que sabe realmente. Estas diferencias suelen ser descubiertas al hacer evaluaciones de desempeño, o descripciones de perfil de puesto.				
<b>Alcance</b>	<b>Empieza:</b> Análisis de las Evaluaciones al Desempeño de cada puesto.			
	<b>Incluye:</b> Capacitaciones y/o cursos de especialización			
	<b>Termina:</b> Evaluación de los aprendido			
<b>Proveedores</b> Recursos Humanos		<b>Entradas</b> Personal De Cada Puesto	<b>Salidas</b> Personal De Cada Puesto	<b>Clientes</b> Recursos Humanos
<b>Recursos</b>	<b>Tecnológicos:</b> Computadora, Impresora, materiales del cargo, Proyector			
	<b>Humanos:</b> Coordinador de RRHH, Jefe de Área.			
	<b>Logísticos:</b> Áreas acondicionadas e higiénicas, iluminación, superficie de trabajo limpia, sistema de telecomunicaciones (teléfono, internet, etc.)			
<b>Normas y/o políticas de Operación</b>				
<ul style="list-style-type: none"><li>Semestralmente y/o anualmente el departamento encargado de capacitación podrá, con el apoyo de los directivos y supervisores de las distintas áreas, detectar las necesidades de adiestramiento y capacitación de su personal, después de haber analizado las informaciones arrojadas por las evaluaciones de desempeño, revisión del desarrollo del individuo, así como necesidades operacionales de la Entidad.</li><li>También un colaborador podrá de manera independiente solicitar a dicho departamento, el pago de cursos, seminarios, postgrado, maestrías, etc., previamente autorizado por su supervisor.</li><li>De acuerdo con las necesidades y disponibilidades, las capacitaciones podrán ser internas o externas, impartidas por los mismos colaboradores de la empresa o un personal externo, de manera que se puedan abarcar todos los aspectos necesarios, manteniendo un recurso altamente capacitado y que les permita alcanzar sus objetivos y los de la empresa.</li><li>El departamento de RRHH es responsable de la búsqueda y análisis de los temas y expositores, que se ajusten de mejor forma a la necesidad que se desea satisfacer, de analizar los costos, del control del presupuestario, selección, inscripción y aviso a los participantes, apoyo logístico (sala, equipos, refrigerio, hoteles, etc.), contrataciones y tramitación, seguimiento durante el desarrollo, registro de información y evaluación final.</li></ul>				

Fuente: Elaboración Propia




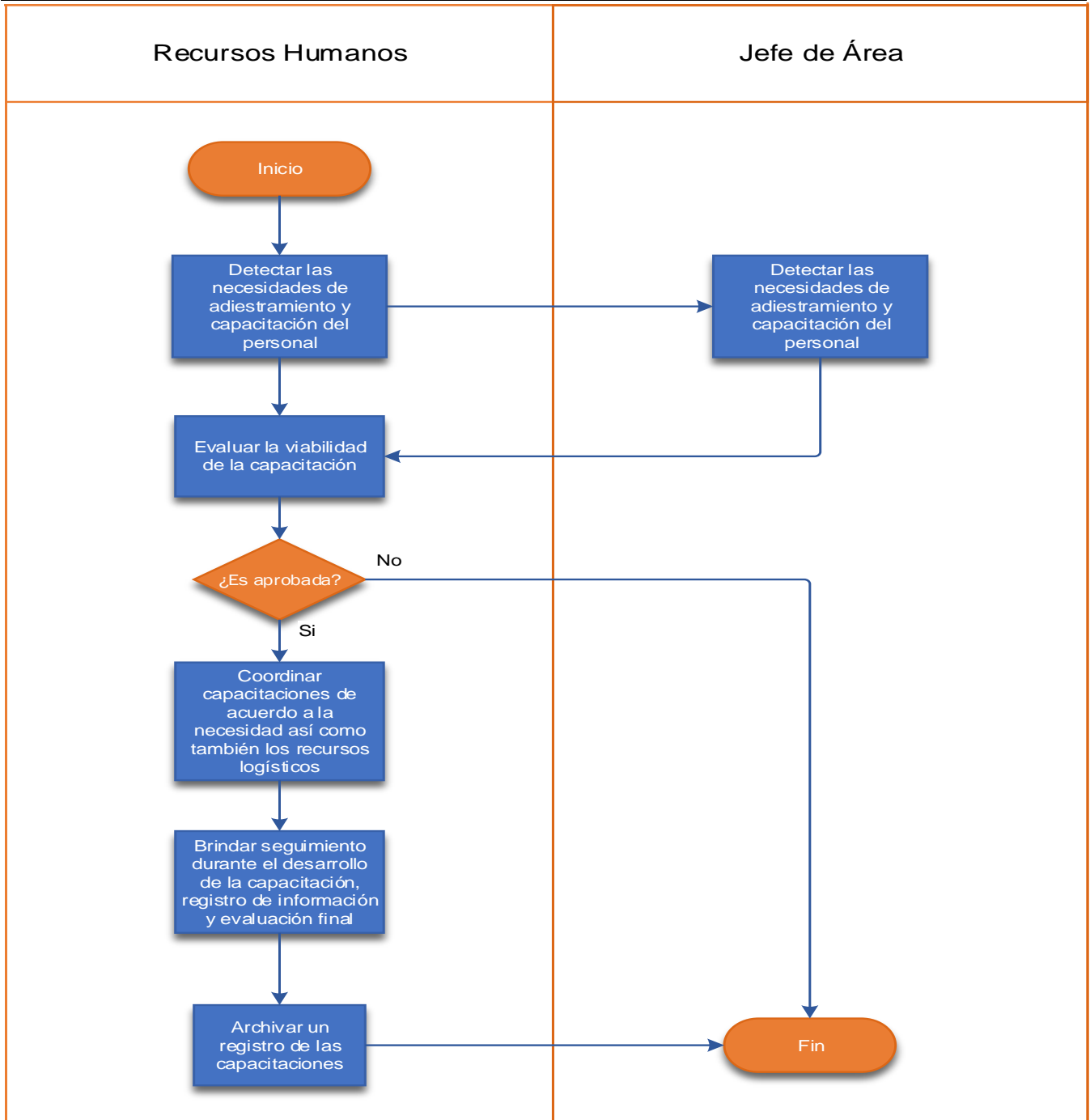


	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> RH-CP-006
	<b>Capacitaciones al Personal TR Cierre de Brechas</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 304 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Recursos Humanos		
<b>Responsable</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Documentos</b>
Recursos Humanos/ Jefe de área	1	Detectar las necesidades de adiestramiento y capacitación del personal	Mediante las evaluaciones de desempeño y/o solicitudes del jefe de área	
Recursos Humanos	2	Evaluar la disponibilidad de las capacitaciones	Capacitaciones Internas Capacitaciones Externas	
Recursos Humanos	3	Coordinar capacitaciones de acuerdo con la necesidad, así como también los recursos logísticos.		
Recursos Humanos	4	Brindar seguimiento durante el desarrollo de la capacitación, registro de información y evaluación final.		
Recursos Humanos	5	Archivar un registro de las capacitaciones.		Solicitud de capacitaciones

Fuente: Elaboración Propia



	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> RH-CP-006
	<b>Capacitaciones al Personal TR Cierre de Brechas</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 305 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Recursos Humanos	



Fuente: Elaboración Propia




### 3.1.2.17.8. Depreciación de Vehículos TR.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> RH-DV-007
	<b>Depreciación de Vehículos TR</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 306 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Recursos Humanos	
<b>Descripción</b>	Reembolso por depreciación de vehículos		
<b>Objetivo</b>	Realizar una Retribución Complementaria por el uso del vehículo, que un colaborador de la compañía ponga a disposición de esta, para la oportuna realización de ciertos procesos cotidianos. Y cuyo costo por este beneficio que la empresa obtiene pueda ser determinado a través de las políticas internas de la empresa para el cálculo de este.		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Recursos Humanos</li><li>• Gerencia General</li><li>• Contabilidad</li></ul>		
<b>Periodicidad</b>	Mensual		
<b>Marco Legal</b>	Reembolso por depreciación de vehículos		


Fuente: Elaboración Propia



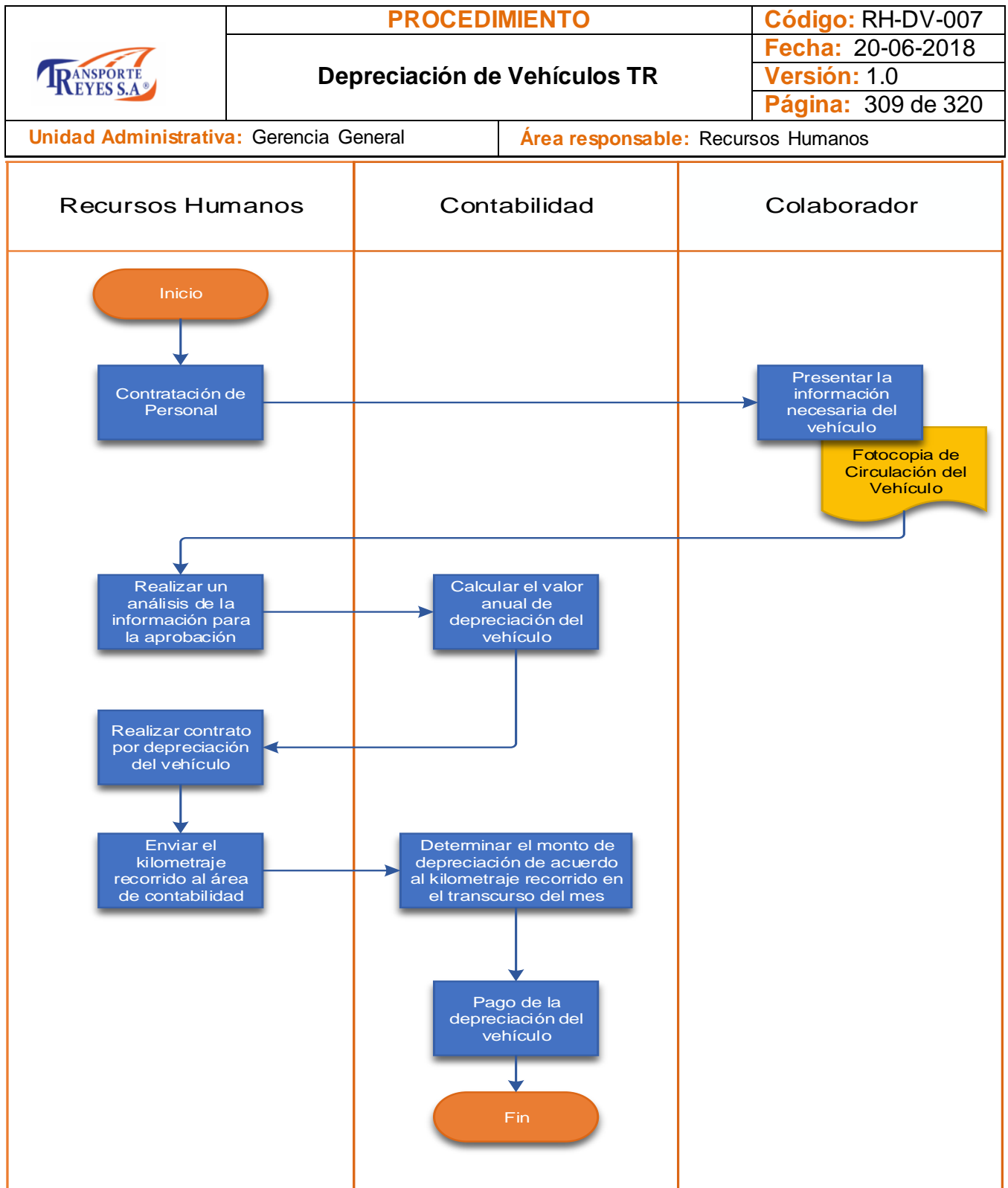
	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> RH-DV-0077
	<b>Depreciación de Vehículos TR</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 307 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General		<b>Área responsable:</b> Recursos Humanos		
<b>Propósito del procedimiento:</b> Determinar el monto a de depreciación del vehículo que un colaborador facilite a la empresa para la oportuna realización de sus tareas.				
<b>Alcance</b>	<b>Empieza:</b> Contratación de personal			
	<b>Incluye:</b> Evaluación del vehículo y cálculo de kilometraje			
	<b>Termina:</b> Contrato por depreciación del vehículo y pago de este			
<b>Proveedores</b> Recursos Humanos	<b>Entradas</b> Personal De Cada Puesto	<b>Salidas</b> Personal De Cada Puesto	<b>Clientes</b> Colaboradores	
<b>Recursos</b>	<b>Tecnológicos:</b> Computadora, Impresora			
	<b>Humanos:</b> Coordinador de RRHH, Gerencia General, Contabilidad, Colaborador.			
	<b>Logísticos:</b> Áreas acondicionadas e higiénicas, iluminación			
<b>Normas y/o políticas de Operación</b>				
Para el respectivo pago de depreciación de vehículos, se utilizará el método contable de Línea recta, teniendo en cuenta como factores los definidos a continuación:				
<ul style="list-style-type: none"><li>El factor de años a tomar en cuenta como política interna, para efectos del cálculo de depreciación del vehículo será de 6 años.</li><li>Al momento de realizar el contrato, se realiza una evaluación del Valor actual en el mercado del vehículo a depreciar.</li><li>Tomando como base el valor del Mercado, se calculará el 70% del valor de este, y este será el factor (Valor Depreciación) para realizar el cálculo.</li><li>Se determinará el valor anual del vehículo dividiendo (Valor Depreciación /Años)</li><li>Tomaremos en cuenta como factor Kilometraje, el determinado según los análisis realizados cada año, y este será el kilometraje promedio anual por tomar en cuenta. En 2017 el kilometraje promedio anual para vehículos es de 20,000.00 Km y para motocicletas es de 30,000.00</li><li>El valor por kilómetro será el resultado de la división del Valor anual del vehículo, entre el kilometraje promedio Anual.</li><li>Se reconocerá depreciación a vehículos con año de fábrica Menores o Iguales a 6 años.</li><li>El monto de la depreciación mensual será determinado de acuerdo con el Kilometraje recorrido en el transcurso del mes, el cual será multiplicado por el factor (Valor por Kilómetro de la tabla de cálculo)</li></ul>				

Fuente: Elaboración Propia



	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> RH-DV-007
	<b>Depreciación de Vehículos TR</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 308 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Gerencia General			<b>Área responsable:</b> Recursos Humanos	
<b>Responsable</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Documentos</b>
Recursos Humanos	1	Contratación de Personal.		
Colaborador	2	Presentar la información necesaria del vehículo.		Circulación del Vehículo
Recursos Humanos	3	Realizar un análisis de la información para la aprobación.	De acuerdo con las políticas de Transportes JJ Reyes S.A.	
Contabilidad	3	Realizar una evaluación del valor actual en el mercado del vehículo a depreciar.		
Contabilidad	4	Calcular el valor anual de depreciación del vehículo.	Método de Línea Recta	
Recursos Humanos	5	Realizar contrato por depreciación del vehículo.		
Recursos Humanos	6	Enviar el kilometraje recorrido al área de contabilidad.	Mensual	
Contabilidad	7	Determinar el monto de depreciación de acuerdo con el kilometraje recorrido en el transcurso del mes	Mensual	
Contabilidad	8	Pago de la depreciación del vehículo	Mensual	

Fuente: Elaboración Propia



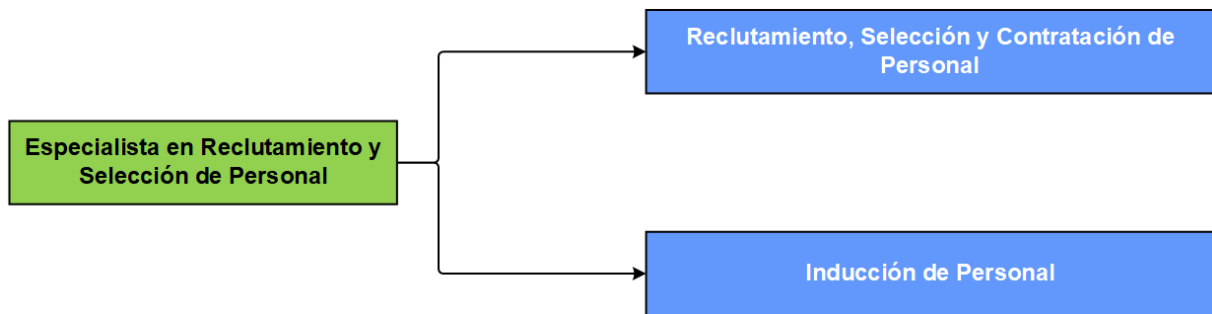
Fuente: Elaboración Propia



# **3.1.2.18. ESPECIALISTA EN RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL.**



### 3.1.2.18.1. Árbol de Procedimientos.




Fuente: Elaboración Propia






### 3.1.2.18.2. Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> RH-RSC-001
	<b>Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 310 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Recursos Humanos		<b>Área responsable:</b> Especialista en Reclutamiento y Selección de Personal	
<b>Descripción</b>	Son las actividades necesarias para el reclutamiento, selección y contratación de personal de manera interna o externa de acuerdo con las especificaciones de la vacante solicitada.		
<b>Objetivo</b>	Asegurar que el personal reclutado a partir de la identificación de las necesidades de las áreas, cumplan con los requisitos definidos en la descripción y perfil de puesto correspondiente.		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Especialista en Reclutamiento y Selección de Personal</li><li>• Asistente Administrativo</li></ul>		
<b>Periodicidad</b>	Cada vez que un encargado de área realice una solicitud de cargo.		
<b>Marco Legal</b>	Ley N° 185 Código del Trabajo. Ley N° 129 Salario Mínimo. Ley N° 539 Seguridad Social Ley N° 516 Derechos Laborales Adquiridos		

Fuente: Elaboración Propia



	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> RH-RSC-001
	<b>Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 311 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Recursos Humanos		<b>Área responsable:</b> Especialista en Reclutamiento y Selección de Personal		
<b>Propósito del procedimiento:</b> Reclutar y seleccionar el personal con las características y necesidades que la empresa requiera según la vacante solicitada.				
<b>Alcance</b>	<b>Empieza:</b> Solicitud a Recursos Humanos por el jefe inmediato de la vacante disponible.			
	<b>Incluye:</b> Realización de entrevistas, formatos de solicitud, pruebas			
	<b>Termina:</b> Candidatos seleccionados			
<b>Proveedores</b> Recursos Humanos		<b>Entradas</b> Solicitud para cubrir la vacante	<b>Salidas</b> Personal seleccionado	<b>Clientes</b> Jefe inmediato de la vacante
<b>Recursos</b>	<b>Tecnológicos:</b> Computadora, Impresora			
	<b>Humanos:</b> Especialista en Reclutamiento y selección de personal, Asistente Administrativo.			
	<b>Logísticos:</b> Áreas acondicionadas e higiénicas, iluminación, sistema de telecomunicaciones (teléfono, internet, etc.)			
<b>Normas y/o políticas de Operación</b>				
<ul style="list-style-type: none"><li>El reclutamiento de personal es una responsabilidad del Departamento de Recursos Humanos que se ejecuta según procedimientos bien definidos conforme a las necesidades que se establezcan en cada área.</li><li>Toda información del proceso de reclutamiento y selección en lo relativo a la contratación de candidatos se guardará en los archivos de personal, bajo la custodia del Departamento de Recursos Humanos, en expedientes que se manejará en forma estrictamente confidencial.</li><li>El contrato individual de trabajo, suscrito entre el coordinador de RRHH de Transportes JJ Reyes S.A. y el empleado, es el vínculo que formaliza la relación laboral, y especifica las condiciones propias de la contratación.</li></ul>				




- Transportes JJ Reyes S.A. no contratará a trabajadores sin documento de identidad oficial vigente (cédula), Hoja de vida (CV), Récord policial y certificado de salud, así como requisitos en lista.
- Se podrán elaborar contratos de trabajo por períodos determinados cuando las necesidades de Transportes JJ Reyes S.A. así lo requieran. La duración de tales contratos estará determinada de acuerdo con los contratantes.
- Toda contratación será confirmada luego de haber concluido el período de prueba en el cargo, el que tendrá una duración de tres meses como máximo, dependiendo del cargo en sí y su complejidad, lo cual se estipulará en el contrato correspondiente.
- Si durante el período de prueba el empleado no demuestra cumplir los requisitos del cargo Transportes JJ Reyes S.A. dará por terminado el contrato de trabajo, sin más responsabilidad que la notificación por escrito y el pago del salario devengado y las prestaciones que correspondan conforme la ley laboral.

**Fuente: Elaboración Propia**




	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> RH-RSC-001
	<b>Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 312 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Recursos Humanos		<b>Area responsable:</b> Especialista en Reclutamiento y Selección de Personal		
<b>Responsable</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Documentos</b>
Jefe de área	1	Realizar solicitud de Reclutamiento.		Formulario de solicitud de puesto.
Coordinadora de Recursos Humanos	2	Recibir solicitud y verificar disponibilidad de la vacante solicitada, para aprobar o rechazar lo requerido.		
Especialista en reclutamiento y selección de personal	3	Consultar cartera de personal si tiene candidatos, en caso de no existir candidatos buscar opciones en fuentes externas.	A través de: Encuentra 24 Redes Sociales	
Especialista en reclutamiento y selección de personal y/o Asistente Administrativo	4	Recepción de CV de los candidatos.	Recepción de CV en Físico el responsable es el asistente administrativo.	CV de los candidatos
Especialista en reclutamiento y selección de personal	5	Revisión de los CV según las especificaciones de la vacante disponible.		CV de los candidatos
Especialista en reclutamiento y selección de personal	6	Realiza llamada a las referencias de los postulantes.		



	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> RH-RSC-001
	<b>Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 313 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Recursos Humanos			<b>Área responsable:</b> Especialista en Reclutamiento y Selección de Personal	
<b>Responsable</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Documentos</b>
Especialista en reclutamiento y selección de personal	7	Realizar llamadas para entrevista a los candidatos postulados.		
Asistente Administrativo	8	Entregar formato de solicitud de empleo a los candidatos y llevarlo a recursos humanos.	Aclarar dudas sobre el llenado del formato y adjuntar CV.	Formato de solicitud de empleo, CV en Físico
Especialista en reclutamiento y selección de personal	9	Realizar entrevista a los candidatos y aplicar test de personalidad.		Test de personalidad
Especialista en reclutamiento y selección de personal	10	Llenar informe de las personas que asistieron a las entrevistas y las que no, con sus respectivos datos de contacto.		Informe en Documento de Excel
Especialista en reclutamiento y selección de personal	11	Realizar análisis para la preselección de los postulantes según los parámetros evaluados.		CV de los candidatos preseleccionados.
Especialista en reclutamiento y selección de personal	12	Programar la segunda entrevista.		



	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> RH-RSC-001
	<b>Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 314 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Recursos Humanos			<b>Area responsable:</b> Especialista en Reclutamiento y Selección de Personal	
<b>Responsable</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Documentos</b>
Jefe Inmediato (Solicitante de la vacante)	13	Entrevistar a los candidatos	Si pertenece al cargo de Conductor realizar prueba de manejo. Realizar prueba de habilidades específicas de acuerdo con el área donde se está postulando si lo amerita.  Pruebas de habilidades específicas (Si lo requiere).	CV de los candidatos.  Pruebas de habilidades específicas
Especialista en reclutamiento y selección de personal.	14	Seleccionar a los postulantes más idóneos	En base a requerimientos técnicos, personalidad, aspiraciones salariales.	Resultado de la decisión
Especialista en reclutamiento y selección de personal.	15	Llamada de aviso a los seleccionados		
Especialista en reclutamiento y selección de personal.	16	Brindar informaciones del contrato		

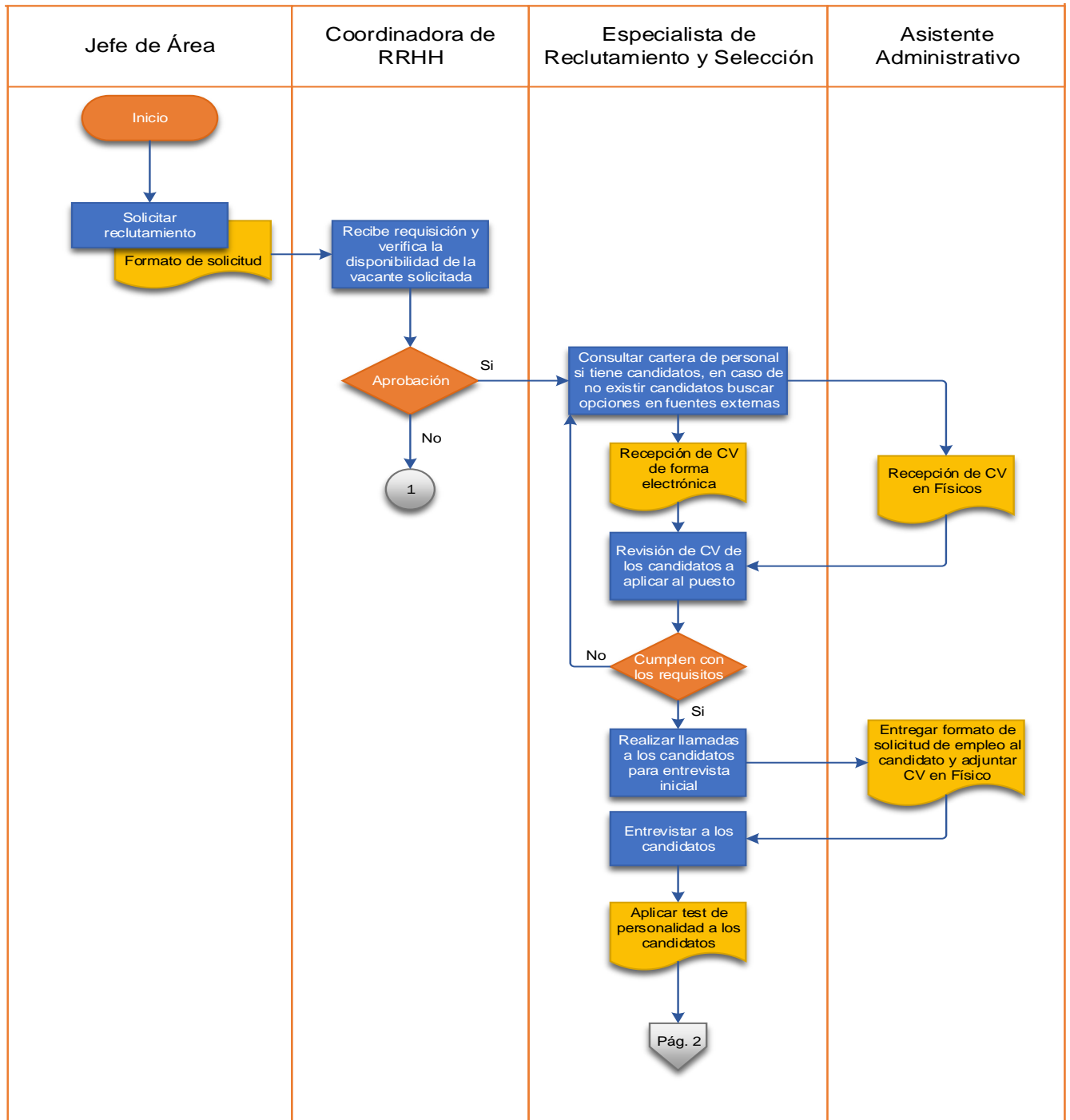


Especialista en reclutamiento y selección de personal.	17	Realizar la contratación		Contrato laboral
--	----	--------------------------	--	------------------

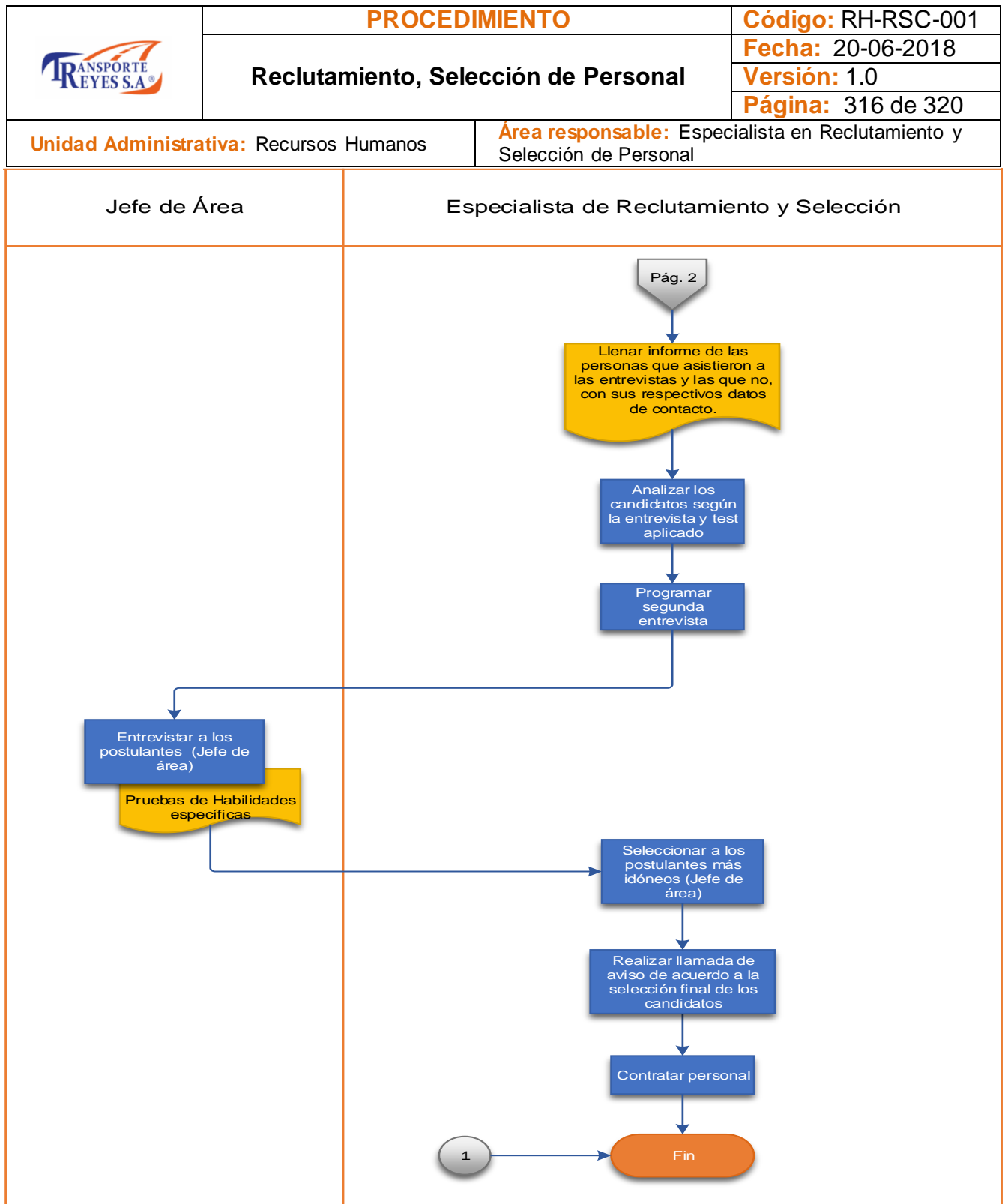
Fuente: Elaboración Propia



	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> RH-RSC-001
	<b>Reclutamiento, Selección de Personal</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 315 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Recursos Humanos		<b>Área responsable:</b> Especialista en Reclutamiento y Selección de Personal	








Fuente: Elaboración Propia




### 3.1.2.18.3. Inducción de Personal.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> RH-IP-002
	<b>Inducción de Personal</b>		<b>Fecha:</b> 20-06-2018
			<b>Versión:</b> 1.0
			<b>Página:</b> 317 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Recursos Humanos		<b>Área responsable:</b> Especialista en Reclutamiento y Selección de Personal	
<b>Descripción</b>	Definir las actividades necesarias para ofrecer a nuevo personal, las facilidades para que su proceso de incorporación a la organización se realice oportunamente.		
<b>Objetivo</b>	Preparar al personal para la ejecución inmediata de las diversas tareas del cargo.		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Recursos Humanos</li><li>• Gerencia General</li><li>• Jefe del área</li></ul>		
<b>Periodicidad</b>	Cada vez que se realice la contratación de personal		
<b>Marco Legal</b>	N/A		


Fuente: Elaboración Propia



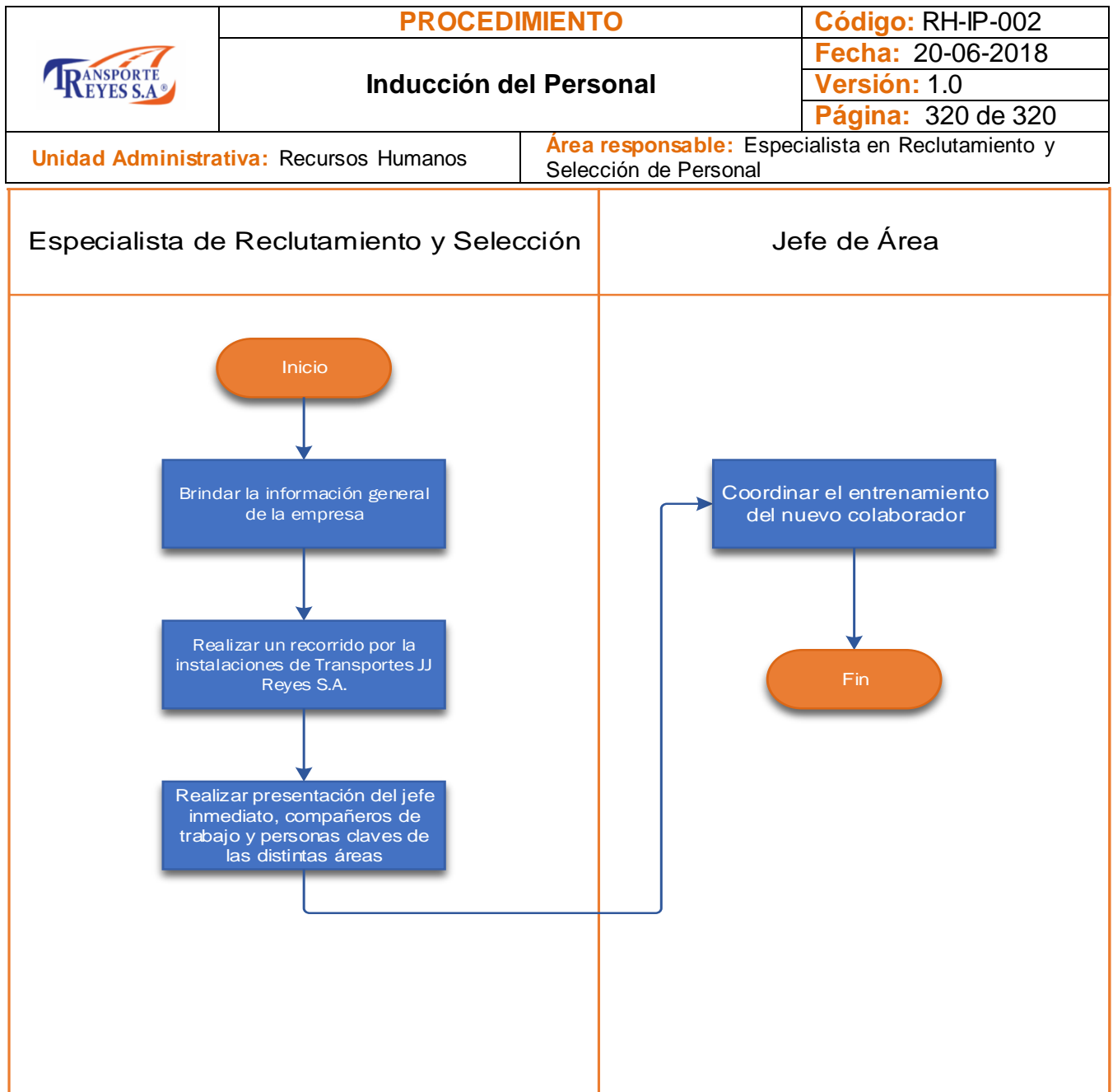
	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> RH-IP-002
	<b>Inducción de Personal</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 318 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Recursos Humanos		<b>Área responsable:</b> Especialista en Reclutamiento y Selección de Personal		
<b>Propósito del procedimiento:</b> Definir las actividades necesarias para ofrecer a nuevo personal, las facilidades para que su proceso de incorporación a la institución se realice oportunamente, con base en información clara respecto a las características de la organización, las responsabilidades asociadas al puesto, los compromisos y responsabilidades que asume al incorporarse como empleado de Transporte JJ Reyes S.A.				
<b>Alcance</b>	<b>Empieza:</b> Diseño y entrega de manual de inducción de personal			
	<b>Incluye:</b> Inducción técnica específica por parte del jefe inmediato			
	<b>Termina:</b> Descripción de funciones del puesto de trabajo, políticas y procedimientos para la realización de funciones			
<b>Proveedores</b> Recursos Humanos	<b>Entradas</b> Personal seleccionado	<b>Salidas</b> Personal contratado	<b>Clientes</b> Recursos Humanos	
<b>Recursos</b>	<b>Tecnológicos:</b> Computadora, Impresora, materiales del cargo			
	<b>Humanos:</b> jefe de área, Coordinador de RRHH, Gerencia general			
	<b>Logísticos:</b> Áreas acondicionadas e higiénicas, iluminación, superficie de trabajo limpia, sistema de telecomunicaciones (teléfono, internet, etc.)			
<b>Normas y/o políticas de Operación</b>				
<ul style="list-style-type: none"><li>• Todo empleado que ingrese a Transporte JJ Reyes S.A., pasará por un proceso de inducción, cuya duración depende de los requerimientos del cargo. El proceso de inducción se inicia con la orientación al empleado, la cual le será oportunamente proporcionada en tres lugares específicos: en el Departamento de Recursos Humanos, en el puesto de trabajo y en las instalaciones de la empresa.</li><li>• Toda orientación al nuevo colaborador será planificada por parte del Coordinador de Recursos Humanos, en coordinación con el jefe inmediato del nuevo colaborador. El proceso de inducción general será ejecutado por el Departamento de Recursos Humanos, mientras que la inducción técnica específica será ejecutada por el jefe inmediato del nuevo empleado.</li><li>• Si el flujo de nuevos empleados es grande, las inducciones generales y/o específicas se pueden realizar en charlas grupales. La orientación al nuevo colaborador incluye el conocimiento de instrumentos fundamentales de Transporte JJ Reyes S.A., como lo son: Misión, Visión y Objetivos, Estructura organizativa, Reglamento interno, Manual de funciones. Para los puestos que requieran de personal técnico altamente capacitado, y para los puestos de dirección.</li></ul>				

Fuente: Elaboración Propia



	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código:</b> RH-IP-002
	<b>Inducción de Personal</b>			<b>Fecha:</b> 20-06-2018
				<b>Versión:</b> 1.0
				<b>Página:</b> 319 de 320
<b>Unidad Administrativa:</b> Recursos Humanos		<b>Área responsable:</b> Especialista en Reclutamiento y Selección de Personal		
<b>Responsable</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Documentos</b>
Especialista en reclutamiento y selección de personal	1	Brindar la información general de la empresa que se considere relevante para el conocimiento y desarrollo del cargo		
Especialista en reclutamiento y selección de personal	2	Realizar un recorrido por la instalación de Transportes JJ Reyes S.A.		
Especialista en reclutamiento y selección de personal	3	Realizar presentación del jefe inmediato, compañeros de trabajo y personas claves de las distintas áreas		
Especialista en reclutamiento y selección de personal y/o jefe del área	4	Recopilar información para carné laboral de Transporte JJ Reyes S.A.		
Jefe del área	5	Coordinar el entrenamiento del nuevo colaborador que permita un correcto aprendizaje	Herramientas necesarias para el puesto de trabajo.	

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia



## **4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**



## 4.1. CONCLUSIONES

- Con la elaboración del presente documento se logró realizar un análisis de la empresa, enfocado en el reconocimiento de la estructura organizacional actual, cargos que la conforman y funciones establecidas actualmente, mediante la aplicación de encuesta enfocado en la recopilación de información de primera mano de cada una de las funciones y procedimientos de los colaboradores.
- Se realizó propuesta de organigrama en el cual se presentan por orden jerárquico los departamentos y áreas que conforman la empresa, propuesta de lista de puestos y análisis.
- Se elaboró manual de funciones en el cual se define el nombre de cada puesto de trabajo, la descripción básica, requisitos y definiendo de forma clara y sencilla las funciones específicas, facilitando la comunicación entre las diferentes áreas garantizando la fluidez efectiva de la información.
- Actualmente la empresa Transporte JJ Reyes S.A. ofrece un servicio de logística el cuál se realizó un rediseño de los procedimientos orientados al logro de objetivos de la compañía, así como una definición más clara y sencillas de sus procesos.
- Se documentaron los procesos con sus fichas de procesos, diagrama de flujos y mapa de procesos, con los responsables de los puestos de trabajos establecidos en los mismos.



## **4.2. RECOMENDACIONES**

- Se recomienda que la Empresa Transportes JJ Reyes S.A. tome en consideración la propuesta del Manual de Funciones y Procedimientos y lo proporcione a todos los miembros que la conforman para que de esta manera se puedan estandarizar las operaciones realizadas.
- Realizar las actualizaciones necesarias al mismo como resultado de la mejora o cambios que puedan ocurrir a corto, mediano o largo plazo, cabe recalcar que las organizaciones son entes vivos los cuales se encuentran en cambio constante por lo que cuando se requiera realizar los mismos es necesario que éstos se reflejen en el presente manual.
- Capacitar al personal con respecto al uso y aplicabilidad del manual de funciones y procedimientos, explicándoles de manera clara y sencilla las ventajas que obtendrán cada uno de los empleados de la empresa.
- Es de vital importancia realizar vigilancia y seguimiento continuo a todos los procesos involucrados para el desarrollo, manejo y función de la compañía de manera que con la realización de este manual se brinde una herramienta diferenciadora que incremente la productividad y sea una fortaleza con la que cuente, para que más adelante pueda convertirse en una oportunidad que le permita implementar estrategias y desarrollar un plan de acción que haga más fuerte y competitiva a la empresa.





### 4.3. BIBLIOGRAFÍA

1. Chiavetano Idalberto, A (s,f). **Administracion de Recursos Humanos** 5ta Edicion. s,c: Biblioteca UADE.
2. Dessley, Gary y Varela Juárez, Ricardo, **Administración de Recursos Humanos. Enfoque Latinoamericano**. 5ta Edición 2011 por Pearson Educación de México S. A, de C.V. México. 529 pág.
3. Flores Wendy, C. A. (2012). Nicaragua Patente nº (s,nº).
4. Hernández Sampieri, **Metodología de la Investigación** 1ra Edición 1997 (México D.F. México, McGraw-Hill Interamericano de México, S.A) 497 pág.
5. IN.SlideShare. (09 de 09 de 2012). IN.SlideShare. Obtenido de IN.SlideShare web site: <https://es.slideshare.net/llamaranapellido/descripcin-y-anlisis-de-cargo-14228230>
6. Morales Gutierrez, A. C. (s,f). **Análisis de las organizaciones, fundamentos, diseño y aplicaciones** 2da Edicion. s,e.
7. Mondy, R. Wayne, **Administración de Recursos Humanos** 10ma Edición (México 2010) por Pearson Educación de México S. A, de C.V. México. 512 pág.
8. Palma, J. (2011). monografias .com. Obtenido de monografias .com web ssite: <http://www.monografias.com/trabajos13/mapro/mapro.shtml>
9. Pérez, J., & Merino, M. (2009). Definicion de Organigrama. Obtenido de <http://definicion.de/organigrama/>
- 10.Prezi 2017. Importancia de las fuente de información <https://prezi.com/mjkdfeufmx/importancia-de-las-fuentes-de-informacion/>
- 11.Repositorio Universitario de Nicaragua CNU Obtenido de <http://repositorio.cnu.edu.ni/>




12. Thompson, I. (2012). Promonegocios.net. Obtenido de Promonegocios.net:  
<https://www.promonegocios.net/organigramas/tipos-de-organigramas.html>
13. Universidad Autonoma de Quito, Ecuador. (2010-2011). blogspot.com. Obtenido de  
<http://sistemas-unaq.blogspot.com/2011/07/utilidad-de-los-organigramas.htm>
14. Universidad de Barcelona. (25 de 07 de 2016). OBS BUSINESS SCHOOL. Obtenido de OBS BUSINESS SCHOOL: <http://www.obs-edu.com/int/blog-project-management/gestion-de-equipos-y-project-management/organizacion-empresarial-caracteristicas-tipos-y-objetivos>
15. Wordpress. (01 de 2009). educativopracticas. Obtenido de  
<https://educativopracticas.files.wordpress.com/2009/01/organigramas.pdf>
16. El laboratorio de las IT. (22 de Febrero de 2016). El laboratorio de las IT. Obtenido de TICcionario: ¿Qué es una matriz RACI y cómo usarla?:  
<http://www.laboratorioti.com/2016/02/22/ticcionario-una-matriz-raci-usarla/>




## 4.4. ANEXOS

### FORMATO 1. PRESENTACIÓN DE PROCEDIMIENTO.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b>
			<b>Fecha:</b>
			<b>Versión:</b>
			<b>Página:</b>
<b>Unidad Administrativa</b>		<b>Área responsable</b>	
<b>Descripción</b>			
<b>Objetivo</b>			
<b>Alcance</b>			
<b>Periodicidad</b>			
<b>Marco Legal</b>			



	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b>
			<b>Fecha:</b>
			<b>Versión:</b>
			<b>Página:</b>
<b>Unidad Administrativa:</b>		<b>Unidad Administrativa</b>	
<b>Propósito del procedimiento:</b>			
<b>Alcance</b>	<b>Empieza:</b>		
	<b>Incluye:</b>		
	<b>Termina:</b>		
<b>Proveedores</b>	<b>Entradas</b>	<b>Salidas</b>	<b>Clientes</b>
<b>Recursos</b>	<b>Tecnológicos:</b>		
	<b>Humanos:</b>		
	<b>Logísticos:</b>		
<b>Normas y/o políticas de Operación</b>			



## FORMATO 2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b>	
			<b>Fecha:</b>	
			<b>Versión:</b>	
			<b>Página:</b>	
<b>Unidad Administrativa:</b>		<b>Área responsable:</b>		
<b>Responsable</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Documentos</b>

## FORMATO 3. DIAGRAMA DE FLUJO



	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b>
			<b>Fecha:</b>
			<b>Versión:</b>
			<b>Página:</b>
<b>Unidad Administrativa:</b>		<b>Área responsable:</b>	
<b>Responsable 1</b>	<b>Responsable 2</b>	<b>Responsable 3</b>	

**FORMATO 4. TRABAJO EXTRAORDINARIO**



		<b>Formato de Trabajos Extraordinarios TR</b>	
		Tipo de Trabajo: Feriado: __ Domingo: __ Otro: __	
Nombre: _____			
Fecha: ____ / ____ / ____			
Descripcion: _____			
_____			
_____			
Autorizado: _____			
Nombre: _____			
Puesto: _____			
Visto Bueno: _____		Recibido RRHH _____	
Nombre: _____		Firma: _____	
Puesto: _____		Sello: _____	



## FORMATO 5. SOLICITUD DE CHEQUE.

 <b>TRANSPORTES JJ REYES, SA</b> <b>SOLICITUD DE EMISION DE CHEQUE</b>	
Departamento: _____	Fecha: _____
<b>INFORMACION DEL PROVEEDOR</b>	
Cheque a Favor de: _____	
Monto a Pagar: _____ En Letras: _____	
<b>CONCEPTO</b>	
<b>SOLICITA</b>	<b>AUTORIZA</b>
<b>FIRMA</b>	<b>FIRMA</b>





## FORMATO 6. ORDEN DESOLICITUD DE PAPELERIA.



### ORDEN DE SOLICITUD DE PAPELERÍA

Fecha: \_\_\_\_\_

Departamento: \_\_\_\_\_

Responsable: \_\_\_\_\_

Nº	Cantidad	Unidad	Descripción	Especificaciones
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				

Observaciones:


---

---

---


## FORMATO 7. CRITERIOS AEVALUAR PARA LA SELECCIÓN DE CV.



		<b>CRITERIOS A EVALUAR PARA LA SELECCIÓN DE CV</b>									
<b>Fecha:</b>				<b>Departamento</b>							
<b>Cargo a Aspirar:</b>											
<b>Nombre del Postulante:</b>											
<b>CRITERIOS</b>						<b>PUNTUACIÓN</b>					
<b>DISEÑO DE CV (15 pts)</b>						1	2	3	4	5	TOTAL
Fotografía											0
Ortografía											
El diseño facilita la lectura											
<b>Estética (20 pts)</b>						1	2	3	4	5	TOTAL
Se ve atractivo a primera vista											0
Aspecto elegante y ordenado											
La información laboral y académica están ordenadas cronológicamente											
Tipografía y fácil de entender											
<b>COMPETENCIAS REQUERIDAS (25 pts)</b>						1	2	3	4	5	TOTAL
Habilidades específicas del puesto											0
Conocimientos técnicos											
Experiencia lógica racional y creciente											
Experiencia en cargos similares											
Estabilidad laboral											
<b>FORMACIÓN ACÁDEMICA (40 pts)</b>						1	2	3	4	5	TOTAL
Grado de bachiller											0
Grado de estudios universitarios											
Título universitario											
Formación complementaria											
Estudios técnicos											
Estudios superiores											
Formación apropiada y continúa											
Formación académica relacionada al puesto											
<b>TOTAL</b>											0
<b>OBSERVACIONES</b>											
Especialista en Reclutamiento y Selección de Personal				Firma				Hora			



## FORMATO 8. ENTREGA DE DOTACIONES.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b>	RH-ED-005		
	<b>Formato de Acta de Entrega de Dotaciones</b>		<b>Fecha:</b>	15-09-2017		
			<b>Versión:</b>	1.00		
<b>Fecha:</b>		<b>Cargo:</b>				
<b>Nombre:</b>						
Con la siguiente acta se le hace entrega de la siguiente dotación:						
<b>Cant.</b>	<b>Und.</b>	<b>Elemento entregado</b>	<b>Talla</b>	<b>Color</b>	<b>Marca</b>	<b>Costo</b>

- La dotación que aquí se entrega es y será de la empresa en todo momento, en caso de terminación del contrato de trabajo o la entrega de una nueva dotación, me comprometo a hacer la devolución de la dotación en uso, si la empresa me lo solicita.
- Al recibir estos elementos de dotación, implementos y equipos de protección personal me comprometo a mantenerlos en buen estado y hacer buen uso de ellos.
- Si durante el tiempo de vida útil de mis elementos los llegara a botar o perder autorizo a la empresa TRANSPORTE JJ Reyes S.A. a descontar de mi salario el contravalor en córdobas de los mismos.
- En caso de dotaciones específicas como botas, no se devolverá a la empresa por higiene, sino que, en caso de terminar el contrato laboral en un periodo de 3 meses posteriores a la asignación, deberá adquirir el mismo por un costo equivalente al 60% de su valor real.

Entregado por:

Recibí conforme:

---

---



## FORMATO 9. ARQUEO DE CAJA CHICA



### TRANSPORTE JJ REYES S.A.

Fecha: \_\_\_\_\_

Departamento: \_\_\_\_\_ Monto de Caja Chica: \_\_\_\_\_

Periodo Comprendido: \_\_\_\_\_

Responsable del Fondo: \_\_\_\_\_


Fecha	N° de Factura	Descripción	Monto
TOTAL			

Monto en Efectivo	
Monto a Reembolsar	
TOTAL	

\_\_\_\_\_  
Responsable del Fondo

\_\_\_\_\_  
Coordinadora de Contabilidad

## FORMATO 10. TRABAJOS DE TALLER.



**TRANSPORTE  
REYES S.A.**

TEL.: (505) 2263-0456  
CEL.: (505) 8380-4147  
Semáforos del Mercado Mayoreo,  
250 mts arriba. Managua – Nicaragua.

### TRABAJOS DE TALLER

FECHA: \_\_\_\_\_ SEMANA # \_\_\_\_\_  
TALLER: \_\_\_\_\_  
DIRECCIÓN: \_\_\_\_\_  
TELÉFONO: \_\_\_\_\_

#### DATOS DEL VEHÍCULO

PLACA: \_\_\_\_\_ CÓDIGO: \_\_\_\_\_  
MARCA: \_\_\_\_\_  
MODELO: \_\_\_\_\_  
AÑO: \_\_\_\_\_  
RUTA # \_\_\_\_\_

#### DATOS DEL USUARIO

NOMBRES: \_\_\_\_\_  
APELLIDOS: \_\_\_\_\_  
# CEDULA: \_\_\_\_\_  
EMPLEADOR: \_\_\_\_\_  
TELÉFONO: \_\_\_\_\_

KILOMETRAJE

HORAS TERMO

#### DESCRIPCIÓN DE TRABAJOS REALIZADOS

Entregué conforme.

Nombre: \_\_\_\_\_

Cedula: \_\_\_\_\_

Recibí conforme por Transporte I.J Reyes S.A

Nombre: \_\_\_\_\_

Cedula: \_\_\_\_\_